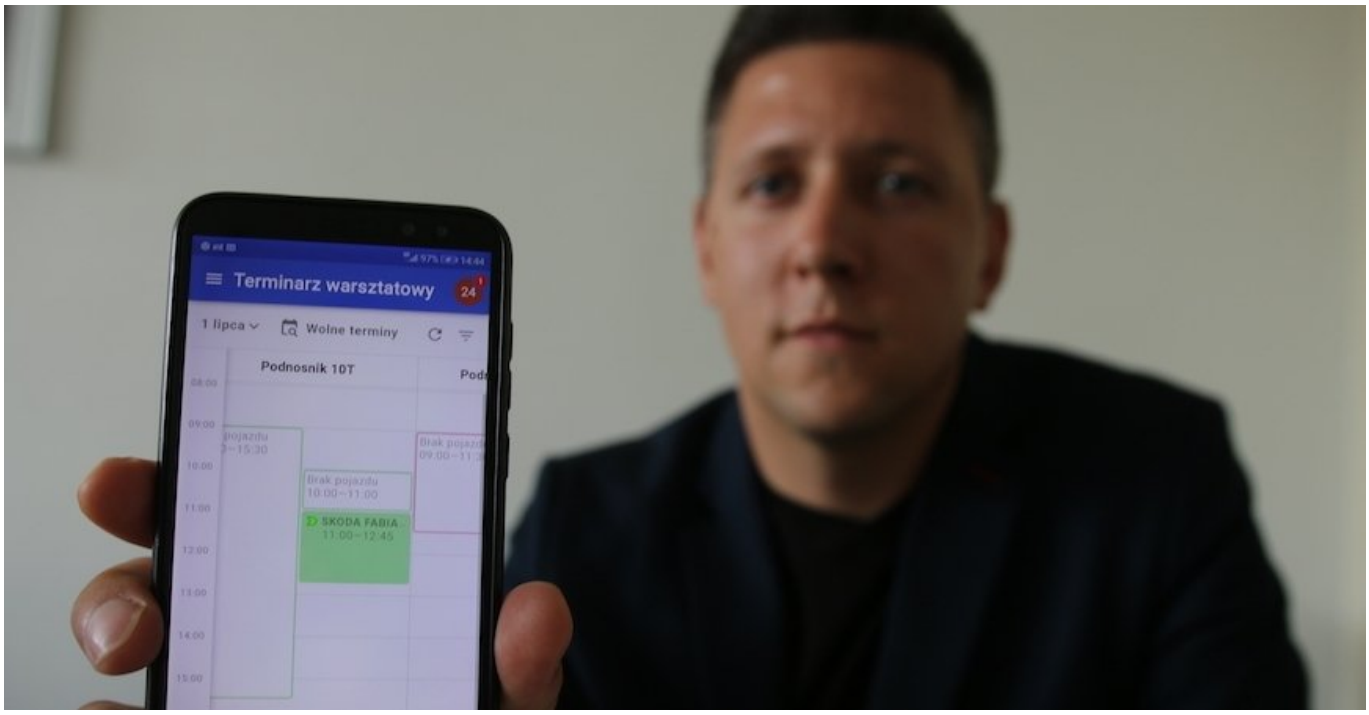
Z programem wygodniej i bezpieczniej? Organizacja pracy w warsztacie [WYWIAD]

data aktualizacji: 2021.09.22



Terminarz serwisowy, do którego mamy szybki dostęp z aplikacji, to jedna z najważniejszych funkcjonalności. Prezentuje Janusz Lenda. Fot. Piotr Łukaszewicz

- Doświadczenia naszych klientów są jednoznaczne. Jeśli warsztat samochodowy zdecyduje się *na korzystanie z oprogramowania komputerowego przy organizacji pracy, praktycznie nigdy już z tego nie rezygnuje* – mówi nam Janusz Lenda, odpowiedzialny za wdrożenia oprogramowania ASCO w serwisach samochodowych. Odwiedziliśmy krakowską siedzibę firmy ASCO, która jest producentem oprogramowania Firma2000. Można je obsługiwać za pomocą aplikacji na smartfony F24 Workshop. Oba rozwiązania mogą znacząco usprawnić pracę każdego warsztatu.

Czy program komputerowy to rozwiązania dla każdego warsztatu czy tylko dużych punktów?

Mamy wielu klientów i są to serwisy bardzo zróżnicowanej wielkości. Z naszego oprogramowania korzystają duże serwisy, ale i jednostanowiskowe warsztaty. Te mniejsze punkty korzystają oczywiście z mniejszej liczby funkcji, ale i tak zauważają duże korzyści. Byłem kiedyś na spotkaniu w naprawdę niewielkim warsztacie, z jednym stanowiskiem i jedynym pracownikiem – właścicielem. Zdecydował się na wdrożenie programu i dziś nie wyobraża sobie pracy bez tego.

Co jest największą zmianą i korzyścią dla warsztatów, które zdecydują się na wdrożenie oprogramowania

Jedną z najważniejszych funkcji naszego programu jest historia naprawianych aut. W każdej chwili można wrócić do każdej usługi, przejrzeć dokładnie całą wykonaną procedurę. W motoryzacji jest tak, że nieraz do danego samochodu przewidziano 4 czy 5 różnych kompletów części zamiennych.

Żeby warsztat nie tracił czasu, zwykle zamawia 5 kompletów, wybiera właściwy, resztę oddaje. Dużo papierologii, zwrotów. To wszystko jest uciążliwe. A jeśli spojrzymy w historię napraw, widzimy od razu co było robione wcześniej i co należy zamówić. Podobna sytuacja jest z filtrami, które wymieniane są przecież bardzo często. Po co za każdym razem zastanawiać się jaki model zamontować? W ramach historii napraw widzimy też, który z naszych mechaników wykonywał usługę. Łatwiej jest pracowników rozliczać, premiować czy dodawać procent od marży na towarze. Program nam wszystko wyliczy, przygotuje rankingi.

Wydaje mi się, że dobrze poinformowany o stanie auta mechanik czy doradca serwisowy, który po szybkim zerknięciu do programu będzie znał historię napraw i usterek, będzie dużym atutem dla serwisu w oczach tegoż klienta?

Oczywiście. Dążymy do tego, by klienci współpracujących z nami serwisów czuli się jak w prestiżowych, autoryzowanych stacjach obsługi. Dziś ludzie mają większe oczekiwania. Chcą, by mechanik znał historię jego auta, liczą na szybki kontakt, na smsa z przypomnieniem o przeglądzie czy serwisie. Taka wiedza mechanika o historii auta jest atrakcyjna dla klienta.

Ważnym elementem programu zdaje się też być terminarz warsztatowy.

To prawda. W przypadku naszego oprogramowania do terminarza mamy dostęp zarówno z komputera, jak i poziomu aplikacji na smartfonie. Mamy szybki dostęp do pełnej informacji np. o wolnych terminach. Automatycznie niemalże wystawiamy zlecenie.

Temat wypisywania zleceń na konkretną usługę jest coraz bardziej powszechny. Klienci są często roszczeniowi, zdarzają się też nieuczciwi, słyszymy od klientów o próbach wyłudzeń. Dlatego warto wystawiać zlecenie na każdą usługę z podpisem klienta, akceptacją regulaminu. Telefon od razu robimy zdjęcia stanu samochodu. Klient może wszystko potwierdzić podpisem palcem na telefonie. Błyskawicznie niemalże możemy zadbać o wszelkie formalności.

Rozumiem, że przy składaniu takiego zlecenia klient od razu pozna cenę usługi?

Nasz program korzysta z danych HeynesPro, który określa czas trwania naprawy danej usterki lub usługi serwisowej. Wcześniej wpisujemy oczywiście własną stawkę roboczogodziny, możemy wpisać inną dla mechanika, elektronika czy blacharza. Na smartfonie sprawdzamy stan magazynowy, widzimy ceny części zamiennych. Telefon może też posłużyć za czytnik kodów kreskowych.

Tylko, żeby to zadziałało, trzeba jeszcze właściwie pilnować stanów magazynowych w warsztacie. A to czasochłonna i bardzo nielubiana czynność.

Zgadza się, dlatego nie wszystkie warsztaty prowadzą stany magazynowe, ale to z pośpiechu, braku czasu, lenistwa. Nasz program sam zlicza stan magazynowy – analizuje zamówienia, sprzedaż. Mamy komplet informacji. W przypadku reklamacji klienta np. na klocki hamulcowe od razu w systemie widzimy jakiego producenta części użyliśmy oraz jaki dystrybutor nam je dostarczył.

Czy zauważacie rosnące zainteresowanie warsztatów oprogramowaniem?

Zdecydowanie tak, to rynek rosnący, bo rośnie świadomość właścicieli serwisów. Jeszcze kilka lat temu każdą rozmowę rozpoczynaliśmy od wyjaśniania czym jest taki program. Dziś w dużej mierze większość serwisów używa takich rozwiązań.

Każde wdrożenie programu do warsztatu to dokładnie zaplanowana procedura. Staramy się nie rewolucjonizować pracy serwisu. Zaczynamy od audytu, przyglądamy się pracy, podpowiadamy co można i warto robić inaczej. Później wprowadzamy nasze rozwiązania. Klienci szybko zauważają, że efekty to porządek w dokumentacji i mniej problemów z klientami.
Sam zakup oprogramowania to zaledwie początek naszej znajomości z klientem. Oferujemy stałe wsparcie i pomoc techniczną.

Wyobrażam sobie, że dostarczenie takiego produktu na rynek, jak oprogramowanie warsztatowe, związane jest z ciągłą pracą nad jego rozwojem i nowymi funkcjonalnościami.

Oczywiście, że tak. Obecnie dużo pracujemy nad aplikacją na smartfony. Jest połączona z programem. Zlecenie warsztatowe jednym kliknięciem, możliwość dyktowania przy brudnych rękach, skanowanie kodu z dowodu rejestracyjnego. Można szybko i wygodnie podejrzeć wolne terminy, umówić klientów.

Dziękuję za rozmowę.
Rozmawiał Piotr Łukaszewicz

Źródło: