

## SZOLGÁLTATÁS ALKATRÉSZ-GAZDÁLKODÁS, SZERVIZ

# Ügyfélre szabott after sales szolgáltatások a Scaniánál

## OPTIMALIZÁLT RAKTÁRKÉSZLET, SZERZŐDÉSEK DÍJKEDVEZMÉNNYEL

A Scania Hungária az európai árharmonizáció következtében új, az eddigieknél kedvezőbb áron kínál Scania alkatrészeket, és sokféle, testreszabott after sales szolgáltatást is nyújt ügyfeleinek.



Kovács Zsolt, a Scania Hungária Kft. alkatrész-értékesítési vezetője

● **Manapság egyre-másra az áremelkedéseket vagyunk kénytelenek tudomásul venni. Minek köszönhető, hogy a Scaniánál épp ellenkező a tendencia?**

– A gyár törekvése, hogy az európai árakat egy szintre hozzák. Korábban az Európai Unióhoz csatlakozott országokban az alkatrészek árszintje magasabb volt a nyugat-európai árakhoz viszonyítva. Idén megvalósulhatott a „kiigazítás”. Ez azt jelenti, hogy 2008-ban az ügyfelek az elmúlt időszakhoz képest kedvezőbb áron vásárolhatnak alkatrészeket – mondja Kovács Zsolt, a Scania Hungária Kft. alkatrész-értékesítési vezetője.

● **Ez már pozitív változás. Lehet ezt még fokozni, szolgál a Scania Hungária Kft. más, kellemes meglepetésekkel is ügyfeleink?**

– Az ár önmagában lényeges, de nem minden. Ezért fontosak az egyéb szolgáltatások, amelyeket alkatrész, szerviz, after sales területén tudunk nyújtani az ügyfeleinknek. A nagy raktárkészlet olyan alkatrészellátást tesz lehetővé, ami messzemenőig az ügyfelek igényeit tarja szem előtt. Ha az ügyfél este 6-7 óráig (!) megrendeli az alkatrészt, azt másnap reggel 8 órakor az ország bármely pontján rendelkezésére tudjuk bocsátani, akár az ügyfélnek átadni, akár a szerviznek a beépítésre.

Azzal is az ügyfeleinknek akarunk kedvezni, hogy például Biatorbágyon a szerviz három műszakban dolgozik, hétfőn reggel 6.30-tól szombat délután 3 óráig. A többi

Scania-szerviz nyitva tartása is ügyfélbarát, hétköznapokon reggel 6-7 órától este 10 óráig, továbbá szombaton délután 3 óráig fogadják a járműveket.

Az alkatrészraktárak kiszolgálásában is igen nagy változás történt. Eddig mindenki a saját rendszeren keresztül rendelt. Ez tavaly ősszel megváltozott, a gyár központi diszpozíciós programot használ, amely arra is képes, hogy „megmondja”, egy adott helységben milyen szortimentet érdemes raktáron tartani. Ennek az az előnye, hogy nem a raktárban dolgozó kollégákra van bízva, milyen alkatrészeket tartanak raktáron, mit rendelnek. A számítógépes program optimalizálja a raktárkészletet, azaz igyekszik minél magasabb kiszolgálási szinten tartani az adott raktárt. Ez a rendszer az összes Scania-telephelyen működik. A bevezetése óta eltelt idő még nem sok, de már érezni változást a kiszolgálási szintben. Igazából az első tapasztalatok biztatóak: az a bizonyos alkatrész tényleg ott van, ahol lennie kell!

Azért azt fontosnak tartom megjegyezni, az ügyfelek kiszolgálása a rendszer bevezetése előtt is jó volt, a még jobb összetételű raktárkészlet pedig tovább növeli a kiszolgálási szintet.

● **Ez az új rendszer kétségtelenül előnyös az ügyfeleknek, de milyen előnnyel jár a Scania alkatrészraktáraknak?**

– Minden Scania-tulajdonú telep alkatrész-

raktára csatlakozott a rendszerhez, ezért átlátható a raktárkészlet. Ha akad olyan alkatrész a hazai piacon, amelyik hiányzik, meg tudjuk nézni, más országban van-e, beszerezhető-e akárcsak átmeneti időre is, addig ki tudjuk szolgálni az ügyfelet, míg a gyár szállít. Óriási lehetőség ez, hiszen 200-300 szerviz raktárkészletét tudjuk figyelemmel kísérni.

● **Ezek a szolgáltatások közreműködnek abban, hogy a Scania-tulajdonosok az eredeti alkatrészeket részesítsék előnyben az utángyártottakkal szemben?**

– Amikor megáll egy termelőeszköz, akkor elsősorban nem az alkatrész ára a leglényegesebb, az csak töredéke annak a költségnek, amit a termelőeszköz kiesése okoz. Az ügyfél számára a legfontosabb, hogy a jármű dolgozzon. Az eredeti alkatrészek megbízhatósága, hosszú élettartama és rövid időn belüli elérhetősége (raktárról vagy másnapi szállítással) az, ami a Scania alkatrészek nagy előnye az utángyártottal szemben. Valószínű, az lesz az olcsóbb, ha az ügyfél eredeti alkatrészt vásárol, mert az vagy fellelhető a raktárban, vagy másnap reggelre megérkezik.

A Scania alkatrészekon kívül félpótkocsi-, pótkocsiszerelemst vállalunk a Scania-tulajdonú szervizekben, illetve ezekhez alkatrészeket is értékesítünk.

● **Mi a helyzet a használt alkatrészekkel, ezeknek szintén előnyös a beszerzése?**

– Néhány éve használtalkatrész-központ létesült Brnóban, ez az egész régió rendelkezésére áll. Kissé messzebb, Hollandiában van egy hatalmas raktár, óriási választékkal.

Ha például egy fődarab meghibásodik, már nem lenne érdemes megjavítani, az ügyfél eldöntheti, elfogad-e bizonyítottan annyi kilométert „futott” alkatrészt, mint amennyit feltüntettek rajta, vagy közösen keresünk más megoldást.

Szintén lényeges – bár számunkra természetesen –, hogy a beszerelt alkatrészekre garanciát vállalunk.

● **Eddig főleg az alkatrészellátással kapcsolatos változásokról esett szó. Milyen jó hírekkel tud szolgálni a Scania Hungária Kft. a szervizszolgáltatások terén?**

– Az a cél, hogy a biztonságot nyújtó javítási és/vagy karbantartási szerződéseket kössenek ügyfeleink – mondja Joó Zoltán, a Scania Hungária Kft. szervizhálózat-vezetője. Erre dolgoztuk ki a Scania Optimum Csomag karbantartási és javítási szerződéseit. Ennek lényege: az ügyfél fizet egy meghatározott átalánydíjat, ezért járművének karbantartásáról és javításáról gondoskodunk.

Az európai árharmonizáció következtében az ügyfelek az eddiginél kedvezőbb áron juthatnak Scania alkatrészekhez





Joó Zoltán, a Scania Hungária Kft. szervíz-hálózat-vezetője

Ennek a szerződésnek van egy általános szabványa, de azt készek vagyunk módosítani, azokat a szolgáltatásokat tesszük bele a csomagba, amelyekre az ügyfél igényt tart. Létezik „csak” karbantartási szerződés, karbantartási és javítási szerződés, van könnyített javítási-karbantartási szerződés, ez a kiterjesztett garanciaprogram, amely például az egész járműre vagy a hajtáslánc elemeire vonatkozik, 2-3 évvel hosszabbítja meg a gyári garanciát – de ezek mindenféle verziója is elképzelhető.

Bár korábban is léteztek ilyen jellegű szerződések, igazából 2006 óta fektettünk erre komolyabb hangsúlyt, akkor alakult egy külön osztály a cégen belül. A szerződésértékesítőknek az a feladatuk, hogy az ügyféligényeknek megfelelő szerződést kössenek, minél több variációs lehetőséget kidolgozva, bemutatva a Scania-tulajdonosoknak, -üzemeltetőknek. A cél, hogy ne legyen nagyon drága, ésszerűen a kilométerfutással legyen arányos.

#### ● Mennyire élnek ezzel a lehetőséggel az ügyfelek?

– A rugalmasságnak, a szerződések változatosságának köszönhetően egyre többen. Bár sok vállalkozó fejében, gondolataiban annak szükséges tudatosulni, hogy a fenntartási költségek elenyésző az üzemanyag-költségekhez képest. Átgondolandó, mire érdemes koncentrálni. A karbantartási, a javítási szerződés, vagy ezek együtt biztosításként szolgálnak. Ha külföldön, fuvar közben lerobban az autó, az egy szerződésnek a többszörösébe kerül. Mentést hívni, a

javítást elvégezni, esetleg vontatni..., közben a fuvar áll, lehet, hogy másik járművet kell küldeni itthonról... és még sorolhatnánk az igencsak költséges kellemtelenségeket. Egy szerződött autóval ez sokkal kisebb valószínűséggel történhet meg! Egy folyamatosan, szervizben ellenőrzött jármű megbízhatóbb! A márkaszervizben elvégzett rendszeres karbantartás biztonságot jelent, egészen bizonyosan nem kell a járműre meghibásodás miatt pluszpénzt költenie a szerződés ideje alatt, a kiadások előre tervezhetők. Későbbi előny az eladáskor jelentkezik, hiszen egy jó állapotú, erről a szak-szerviz dokumentumaival is rendelkező jármű értékesítésekor többet ér, mint az a fuvarszköz, amely nem volt gyakori karbantartási vendég.

#### ● Vannak még egyéb érvek is a karbantartási, javítási szerződések mellett?

– Ha az ügyfél kiszámolja, milyen költségei vannak, látható lesz, az összes fenntartás kevesebb mint 10 százalékát adja a javítás, a karbantartás. Mérlegelni kell, érdemes-e ezen spórolni. Rájön arra, sokkal többet ér, ha a sofőrjét jól kiképzí, mert egy-egy ilyen képzést követően az üzemanyag-fogyasztás 5 vagy akár 10 százalékkal is csökkenhet. Ez pedig nem kevés. Kedvvel bresztésnek szánjuk: 2008 első felében rendkívül kedvező feltételek mellett 6 százalékos díjkezdvezménnyel köthető karbantartási és javítási szerződés, a ráadás pedig egy ingyenes gépjárművezető-képzés!

#### ● Az említett szerződéseket új járművekre kötik. Milyen lehetőségei vannak annak a fuvarozónak, aki használt járműveiről jó gazda módjára szeretne gondoskodni?

– A 4-es szériájú Scaniákra van egy speciális programunk, ez a használtjármű-karbantartási szerződés, óriási kedvezménnyel tudunk adni karbantartási csomagot, a felmerülő javításokra (kopó alkatrészekre) bónuszokat biztosítunk.

#### ● Mi történik, ha (mivel mondjuk az ügyfél nem kötött karbantartási szerződést)

Ha az ügyfél este 6-7 óráig megrendeli az alkatrészt, az másnap reggel már a szervizben van, vagy személyesen átveheti

A Scania Hungária Kft. többféle szerződést kínál ügyfeleinek, lehet karbantartási, vagy javítási, vagy karbantartási és javítási szerződést kötni, illetve ezeken belül is sok a variációs lehetőség. Az biztos, egy szerződött, a szervizben ellenőrzött jármű megbízhatóbb

#### Lerobban az országban belül vagy külföldön a jármű?

– Az ügyfél saját maga ellenőrizheti, hogy áll a javítás, interneten nyomon követheti a fejleményeket. Az assistance központok egymás között információt cserélnek, az információkat az operátorok folyamatosan frissítik. Ezzel az internetes információval rengeteg idő spórolható, ami egy fuvarfeladat során létfontosságú tényező.

#### ● A Scania szervizei mindentéle javításra felkészültek?

– A cél, hogy az ügyfél mindent egy helyen el tudjon intézni, ne kelljen százfélé szaladgálnia. Ha véletlenül akad olyan javítás, amelyet mi helyben nem tudunk elvégezni, szerződéses szolgáltató cégek vannak segítségünkre.

Még egy szervízszolgáltatást érdemes az ügyfelek figyelmébe ajánlani! A digitális tachográf járművezetői kártyáját 4 hetente, a tachográf adatait pedig 3 havonta le kell tölteni, az adatokat egy évig tárolni kell. A Scania-szervizekben is lehetőség van a letöltésre, ami ennél több, az adatokat internetre tesszük. Az ügyfél aláír egy adatvédelmi szerződést, hogy mi az ő adatait tárolhatjuk. Kap egy jelszót, hozzáférést az internetes portálhoz. Januártól már nem csak letölteni tudja az adatokat, hanem ki is tudja értékelni azokat, ezáltal megspórolhatja az értékelőprogram külön megvásárlását.

Képzett szerelőink vannak, külön oktatási csoport foglalkozik a szerelők képzésével. Bizonyos idejű tapasztalatszerzés után a szerelőknek lehetősége nyílik külföldön dolgozni. Nem arról van szó, hogy a mi szakembereink ne értenének a Scaniákhoz, sokkal inkább a kint látott mentalitás az, amiből később itthon profitálni lehet! A külföldi munkalehetőség mindenképpen motivációt jelent. 2007-ben 4 csoport volt Norvégiában, 2008-ban is szándékunkban áll folytatni ezt. Nagy szükség van a jó szerelőkre, hiszen a jármű-populáció nő, a jó szerelők számának ezzel arányban kell növekednie!

papp

