

Диагностика: нормирование или свободный поиск

В той или иной мере диагностика присутствует при любом обращении клиента в сервис. Однако глубина её, затраты времени и сил, а равно и предсказуемость потребного объёма этих затрат – вот тема, которую снова и снова обсуждают консультанты, эксперты, практики. Причина визита – один из ключевых факторов. В самом общем виде можно выделить два вида обращений в сервис: плановые (ТО и иные регламентные операции) и специфические (из-за поломки).

Регламент плановых проверок

Плановым визитам сопутствуют конкретные работы по диагностике систем, которые необходимо провести. В технологию обслуживания вся процедура заложена производителем и, в зависимости от марок автомобилей, составляет от «х» до «у» нормочасов. Обычно проводится чтение «кодов неисправностей», просмотр параметров в потоке данных, проверка исполнительных механизмов, обнуление межсервисного интервала.

Если наряду с общей диагностикой выявится что-то важное и срочное, связанное с безопасностью автомобиля или риском выхода из строя дорогих узлов, то необходимо рассказать клиенту об этом. В зависимости от сервисных мощностей СТО и загрузки, по согласованию с клиентом, автомобиль можно оставить на дополнительные работы (с другим механиком, на следующий день).

Если клиент не может оставить автомобиль на большее время, чем планировалось или он пока не принял решение по дополнительным работам, необходимо рассказать ему об их сути и занести информацию в заказ-наряд в качестве рекомендации. Лучше, если будет открыт предварительный заказ-наряд на определённую дату по согласованию с клиентом и будет сделан предварительный расчёт по стоимости.

Практика показывает, что корректное обоснование необходимости дополнительных работ (не

только по диагностике) более чем в 60% случаев заканчивается согласием клиента на ремонт. Настоящей проблемой, на наш взгляд, является обратная ситуация: клиент готов на дополнительные работы, но мастер-консультант с ним не провёл даже обсуждения темы.

Доведение до конца предварительно открытых заказ-нарядов на будущее имеет меньший процент успеха, но более чем в 30% случаев клиент уже на следующем обслуживании сам попросит сделать то, что написано в рекомендациях.

Здесь мы видим большую зависимость загрузки сервиса от профессионализма консультантов. Приведу пример: после базового 3-х дневного курса обучения в нашем центре (даём приёмы работы с клиентами), средний чек увеличивается на 30-200% сразу же. И это без потери удовлетворённости клиента: напротив, он рад уделённому вниманию и полноте работ.

Регламент при неплановом обращении

Диагностический сканер видит лишь те параметры, которые производители заложили в блок управления двигателем. И то, часть из них определяется косвенно. Механические, гидравлические, пневматические величины и их связь электроника «видит» через преобразователи (датчики). Например, самая частая ошибка P0300 (пропуски воспламенения) может

появиться из-за десятка причин: плохое качество топлива, пробой на изоляторах свечей или в катушках зажигания, забитый топливный фильтр, пробитый клапан, снижение компрессии в цилиндрах и т. д... так что нет сомнений, для уточнения потребуются дополнительные проверки.

Блоки управления двигателем, коробкой передач и т. д. не могут дать 100% оценку работоспособности узла и причин неисправности. К тому же датчики сами могут вносить погрешность в измерения. Часто, если параметр попадает в зелёный коридор отклонений (обычно 20%), то алгоритм не выдаёт ошибку. Например, датчик температуры может быть исправным, а из-за нарушения в проводке между датчиком и блоком он будет видеть некорректные показания, в итоге автомобиль может плохо заводится зимой.

Нормировать все виды работ по углублённой диагностике невозможно. Приведём аналогию с задачей следователя: можно сразу найти преступника, а можно отслеживать его месяцами. Многое зависит от квалификации диагноста. Он должен уметь собрать и проанализировать всю информацию: жалобы клиента, показания сканера и других приборов (мотор-тестера, газоанализатора), данные из информационных систем, технических бюллетеней. На основании всего этого он строит план дальнейших действий.

Задача ещё сложнее для мультибрендовых СТО: порой приходится обслуживать два десятка марок автомобилей и зарабатывать на каждом клиенте. Знать специфику сотен модификаций двигателей, коробок, электросхем просто невозможно. К тому же на рынке нет универсальных приборов, которые могли бы выполнять действия на уровне дилерских по всем маркам (и, добавим, стоили разумных денег).

Клиент должен верить диагносту и понимать, тот делает всё, что возможно, - это как у врачей. А подтверждением профессионализма диагноста служат сертификат о пройденном обучении в

солидной организации, хороший прибор в руках, корректное поведение и грамотная речь. Это ценно в глазах клиента.

Когда есть доверие, можно согласовывать каждый этап с клиентом. При сложной, «плавающей» проблеме приходится много сил уделять не самой диагностике, а консультированию. Клиент должен знать: сначала делаем вот это, работа займёт столько-то и будет стоить столько-то. Затем следующий шаг, и ещё... Возможно, на каком-то шаге клиент скажет: «Хватит, я доволен, но продолжать не буду, машина на ходу». Но сочетание усилий консультанта и диагноста, вероятно, единственный способ идти к решению сложной проблемы без потери удовлетворённости клиента. При этом, шаг за шагом клиент понимает: его мнение важно в решении задачи, он погружается в понимание необходимости работ и их ценности.

«Звонок другу»

Одним из решений для сложного случая, в том числе по срокам работ и надёжности результата многие считают «горячую линию». Такую услугу – обычно платную и довольно эксклюзивную – предлагают поставщики оборудования и учебные центры. У нас, инженерингового центра Smart, также есть система поддержки для партнёров и клиентов. По опыту видим: часто обращение сводится к нехватке документации, неполноте диагностики, неучтённой информации от клиента. Диагност может запутаться из-за непонимания принципов работы и алгоритмов. «Хотлайн» в таких случаях поможет лишь разово, а решением будет профессиональный курс обучения для диагноста.

Но есть и иной пример. С одной из сетевых компаний мы проводим эксперимент по замене штатных диагностов менее опытными. При этом сложные задачи отходят в ведение удалённых специалистов нашего центра. Задача – даже не «удешевить» труд или жёстко его нормировать, просто грамотных диагностов не хватает.



Павел Клюкин,
К.Т.Н., основатель
и руководитель
инжинирингового
центра SMART

Наш эксперимент - некий аналог алгоритма, заложенного в концепцию «ведомой диагностики» у дилеров (например, бренд VW): подключи прибор и читай с экрана, что дальше делать.

Уже сейчас мы видим, что такой подход неэффективен в мультимарочных СТО и при пробегах по 200 тыс. км. Остаются неизбежные 10% сложных случаев, и приходится в каждом из них обучать новичка, куда смотреть и что делать. Даже при поддержке эксперта по видеосвязи - это долго и сложно. Обучить диагноста или найти грамотного – лучше! Но тут вмешивается фактор сетевого бизнеса. Найти хорошего диагноста – это подходящее решение для одиночной СТО. Грамотно интегрировать в практику сервиса «горячую линию» - это решение для сети.

Так что, как обычно в диагностике, нет единственного пути решения, есть поиск.

В финале хочется добавить: мы ведём белые и черные списки диагностов по регионам и готовы делиться контактами.