

Цифрові технології та можливості, які вони дають для розвитку бізнесу СТО

дата публікації: 2021.04.18



Глава підрозділу Сервісні концепції Bosch Томас Вінтер розповів про цифрові технології та можливості, які вони дають для розвитку автосервісного бізнесу.

Цифрова трансформація зачіпає всі галузі економіки. Як цей процес вплинув на управління майстернями Бош Авто Сервіс?

Цифровізація змінює абсолютно все, не тільки самі транспортні засоби, а й управління сервісним бізнесом. Одним з ключових трендів наразі ми вважаємо використання хмарних технологій, саме тому всі останні рішення Bosch ґрунтуються на них.

Які переваги отримує власник сервісної станції?

З одного боку, зберігання важливої інформації стає безпечнішим. Якщо локальний сервер вийде з ладу, дані клієнтів можуть бути втрачені. Також хмарні технології роблять збір і аналіз ринкових даних набагато простішими. Плюс програмне забезпечення, яке працює з хмарою, завжди буде оперативним і отримувати останні оновлення. Хмарні технології спрощують процес інтеграції дистриб'юторів, онлайн-майданчиків і навіть податкових консультантів та дозволяють повністю перевести безліч процесів у цифровий простір. Для прикладу наведу результати експерименту, проведеного нами в США. Вони показали, що 80% операцій, які потрібно було зробити, замовляючи запчастини вручну, можна повністю виключити з переходом на нові цифрові процеси.

Що викликає найбільше побоювань у ваших партнерів?

На першому етапі багато власників бізнесу не наважувалися на зміни, адже такий перехід вимагає підвищеного залучення з їх боку, плюс їм доводиться відмовлятися від звичних рутинних справ. Деяких також непокоїло питання збереження власної комерційної інформації. Однак сервери Bosch повністю відповідають дуже суворим директивам ЄС, що описують захист даних. З юридичних причин і через внутрішні правила, ми не маємо доступу до даних про транзакції окремого автосервісу, замість цього ми використовуємо знеособлені дані для аналізу ринкової ситуації.

Чи розумієте Ви побоювання, що виникають у власників сервісного бізнесу?



Я добре знайомий з їх процесом прийняття рішень. Я сам спочатку боявся завантажувати особисті фотографії в хмару. Однак тепер мені приємно усвідомлювати, що я можу отримати доступ до збереженого контенту в будь-якій точці нашої планети. Цифрова трансформація – це безперечно виклик для всіх власників автомастерень. Однак я не знаю жодної майстерні Бош Авто Сервіс, власник якої залишився б незадоволений після закінчення процесу цифрової трансформації бізнесу.

Глава підрозділу Сервісні концепції Bosch Томас Вінтер

Майстерні Бош Авто Сервіс можна зустріти в будь-якому куточку світу. Наскільки великий внесок цифровізація вносить у зміцнення мережі?

В аналоговому минулому глобальне розширення мережі приносило досить мало користі бізнесу. Однак завдяки стандартизованій ІТ-основі бізнесу ми тепер можемо масштабувати досвід, отриманий на одному з ринків, на всі інші. Для прикладу, якщо нова модель автомобіля з'являється в одній з країн раніше, то до моменту її виходу на інші ринки ми вже маємо понад 500 випадків ремонту та можемо передавати цей досвід всім іншим майстерням мережі. Інший приклад, Bosch надає доступ до форуму, вбудованому в наше діагностичне ПЗ, де сервісні фахівці можуть ділитися між собою знаннями та досвідом.

Тобто цифрова трансформація допомагає згуртувати станції Бош Авто Сервіс?

Кожен може зробити вивіску. Однак для нас важливо вдихнути життя в назву на цій вивісці. Бош Авто Сервіс протягом всієї своєї столітньої історії був синонімом якості та задоволеності клієнтів. І ми можемо гарантувати, що в майбутньому це не зміниться. За спиною кожної майстерні Бош Авто Сервіс стоїть концерн Bosch, який є рушійною силою інновацій і який розуміє, що очікує на споживачів через 10 років. Інші сервісні провайдери можуть реагувати

тільки після появи тих чи інших технологій на ринку. Однак автомайстерні Бош Авто Сервіс до цього часу вже будуть володіти необхідними для обслуговування нової технології знаннями, навичками та інструментами.

Джерело: <https://automaster.net.ua/drukujpdf/artukul/53650>