

РЕЙТИНГ ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ II ПОЛУГОДИЕ 2015



Служба Технической информации и Гарантии
Renault Russia

Июль – Декабрь
2015

CONFIDENTIAL 
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОССИЯ»
109316, Москва, Волгоградский пр., д.42/36.

GROUPE RENAULT

СОДЕРЖАНИЕ

- 01** РЕЙТИНГ 2015
- 02** ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ БАЛЛОВ
- 03** МЕРЫ «ПООЩРЕНИЯ», ВСТУПАЮЩИЕ В СИЛУ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РЕЙТИНГА 2-ОГО ПОЛУГОДИЯ 2015Г.
- 04** ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ПЛОХИХ РЕЗУЛЬТАТОВ
- 05** РЕЗУЛЬТАТЫ
- 06** РЕЙТИНГ 2016 - ИЗМЕНЕНИЯ



Рассылка рейтинга раз в полугодие по результатам работы за:

- Январь-июнь
- Июль-декабрь

Рассылка промежуточных результатов по каждому показателю осуществляется ежемесячно

ПОКАЗАТЕЛЬ	ЧТО ХАРАКТЕРИЗУЕТ
TDNR - Процент невыполненных OTS (%)	Организацию сервиса
KPI-R – Количество сгенерированных системой сообщений инцидентологам (%)	Организацию сервиса
TMA – Соотношение введенных и принятых сумм в гарантийных заявках (%)	Качество ввода гарантийных заявок, обоснованность решений инженера по гарантии
IV - Количество гарантийных ремонтов на один а/м	Качество работы инженера по гарантии и мастера приемщика с клиентом
FIC just - Количество обоснованных запросов в Техлайн (%)	Качество работы Котека



ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ БАЛЛОВ

- За показатель TDNR и KPI-R – 0 или 2 балла;
- За показатели TMA, IV, FIC just – 0 или 1 балл
- Полученный балл соответствует одному из двух цветов:
 - 0 - **Красный** - плохой результат
 - 1 или 2 - **Зеленый** - хороший результат

БАЛЛ/ЦВЕТ	TDNR	KPI-R	TMA	IV	FIC just
2	≤ 2%	≥ 60%			
1			≤ 4%	≤ 1,438	≥ 90%
0	> 2%	< 60%	>4%	> 1,438	< 90%

ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ БАЛЛОВ

- Итоговая оценка складывается из суммы баллов всех показателей и, в зависимости от результата, присваивается одна из трех возможных групп
 - **7 баллов = Зеленая группа (хорошо)**
 - **5-6 баллов = Желтая группа (удовлетворительно)**
 - **0-4 балла = Красная группа (плохо)**

ГРУППА	КРИТЕРИИ	ВЛИЯНИЕ НА ПОСЛЕДУЮЩИЕ 6 МЕСЯЦЕВ
Хорошо	Сумма баллов равна 7	<ul style="list-style-type: none"> • Уменьшение видов ремонтов, требующих согласования • Увеличение порога согласований по стоимости ремонта • Стоимость гарантийного нормо-часа равна максимальной ставке по установленной шкале.
Удовлетворительно	Сумма баллов от 5 до 6	<ul style="list-style-type: none"> • Остаются базовые требования к видам ремонтов, требующих согласования согласно Приложения №3 • Стоимость гарантийного нормо-часа равна средней ставке по установленной шкале.
Плохо	Сумма баллов от 0 до 4	<ul style="list-style-type: none"> • Увеличение видов ремонтов, требующих согласования • Уменьшение порога согласований по стоимости ремонта • Увеличение количества отзываемых запчастей • Стоимость гарантийного нормо-часа равна минимальной ставке по установленной шкале.

Новые дилеры и дилеры, не участвующие в рейтинге, работают по правилам красной группы.



МЕРЫ «ПООЩРЕНИЯ», ВСТУПАЮЩИЕ В СИЛУ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РЕЙТИНГА 2-ОГО ПОЛУГОДИЯ 2015Г.

В зависимости от группы, в которой находится дилер по итогам рейтинга стоимость нормо-часа:

- для дилеров г. Москвы и Санкт-Петербурга: **1060** руб. – **1200** руб. – **1320** руб.
- для дилеров всех остальных городов: **900** руб. – **1020** руб. – **1150** руб.

Гарантийные ремонты по заказ-нарядам, открытым с 17 февраля 2016г. и до публикации результатов рейтинга за первое полугодие 2016г, принимаются по новым ставкам нормо-часа, а также вводятся изменения в требование согласования ремонтов, подробно изложенные в Приложении №3 гарантийных директив на портале Renault.Net в разделе *Послепродажное сопровождение / Гарантия*



ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ПЛОХИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Плохой результат TDNR :

Возможные причины и последствия

- На приемке не используется система ICM для проверки наличия на а/м ОТО
- Во время дистанционной записи клиента на ремонт оператор не обращается к системе ICM с целью координации со складом планирования поставки необходимых запчастей для ОТО.

Рекомендации для исправления :

- Принимать во внимание информацию в системе ICM , рассылки о запускаемых ОТО и текущей ситуации по действующим ОТО
- Обязать оператора обращаться к системе ICM во время записи клиента по телефону, чтобы подготовиться к его приезду и обеспечить наличие необходимых для выполнения ОТО запчастей

Плохой результат KPI-R:

Возможные причины и последствия

- Не выполняется требование использования Модуля поиска симптомов неисправностей и поиска функции каталога в ICM в реальном времени работы с клиентом при приемке автомобиля в ремонт.
- Возможно необоснованное применение гарантии на а/м с истекшим сроком гарантии
- Возможна неверная диагностика автомобиля

Рекомендации для исправления :

- Обязать мастеров-приемщиков консультироваться в системе ICM при открытии заказ-нарядов в реальном времени приемки автомобиля в ремонт



ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ПЛОХИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Плохой результат ТМА :

Возможные причины и последствия

- Неверное интерпретирование норм времени и кодов операций в системе Dialogys
- Плохая диагностика, приводящая к необоснованной замене деталей
- Несоблюдение методов ремонта, технических нот и решений, приводящее к завышенному фактурированию расходов или к повторным ремонтам
- Оплата ремонта за счет гарантии вместо оплаты клиентом

Рекомендации для улучшения :

- Принимать во внимание информацию в системе ICM по истории а/м и срокам окончания гарантии
- Соблюдать методы ремонта, технические ноты и решения, правильно выбирать коды операций в системе Dialogys
- Корректно фактурировать нестандартные коды операций (1999, 1888,...) и «различные запчасти» (LO, LU, RF,...)
- Корректно соотносить ответственность производителя и платный ремонт

Плохой результат IV :

- Отсутствие работы с клиентом по разъяснению причин возникновения неисправности, в результате чего по гарантии выполняются работы не относящиеся к ответственности производителя
- Не проверяется история гарантийных ремонтов в ICM, в результате чего повторно выполняются ранее выполненные работы



ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ПЛОХИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Плохой результат FIC Just :

Возможные причины и последствия

- Недостаточный уровень подготовки технического координатора или электромеханика
- Несоблюдение процедуры обращения в Techline (критерии обоснованности КН)
- Несоблюдение требований нормативной документации

Рекомендации для улучшения :

- Повышать профессиональный уровень и компетенцию технического персонала
- Соблюдать действующие процедуры
- Систематически обращаться к технической документации



РЕЙТИНГ ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ II ПОЛУГОДИЕ 2015

Дилер	TDNR	TMA	KPI-R	IV	FIC just		Total					
01-Москва												
6749	Мосрентсервис (Москва)	0,00%	2	1,00%	1	20,04%	0	1,23	1	97,22%	1	5
6096	Овод (Москва)	0,00%	2	2,56%	1	100,00%	2	1,47	0	93,75%	1	6
6216	Автофорум-Богородск (Ногинск)	3,28%	0	6,38%	0	79,55%	2	1,26	1	100,00%	1	4
6321	АвтоГЕРМЕС Балашиха	1,50%	2	4,14%	0	91,04%	2	1,27	1	95,83%	1	6
6346	Автомир Премьер (Москва)	0,00%	2	0,81%	1	77,59%	2	1,29	1	96,94%	1	7
02-Москва												
6104	Авиньон (Москва)	0,81%	2	1,45%	1	83,11%	2	1,25	1	96,67%	1	7
6156	Петровский (Москва)	0,85%	2	1,89%	1	80,81%	2	1,38	1	97,59%	1	7
6285	Ультрамобиль (Щербинка)	2,17%	0	3,69%	1	71,65%	2	1,34	1	91,39%	1	5
6301	Авто-Чехов +	2,44%	0	3,89%	1	43,14%	0	1,28	1	98,96%	1	3
6350	Авиньон Восток (Москва)	0,00%	2	3,80%	1	74,57%	2	1,39	1	100,00%	1	7
6358	РТДС Центр (Москва)	0,00%	2	1,21%	1	67,36%	2	1,37	1	99,17%	1	7
03-Москва												
6018	Мэйджор-Авто (Москва)	1,08%	2	2,93%	1	73,94%	2	1,38	1	96,50%	1	7
4	Авантайм (Москва)	0,00%	2	3,77%	1	44,04%	0	1,31	1	98,61%	1	5
6215	Renatax (Дзержинский)	0,87%	2	0,22%	1	80,34%	2	1,41	1	100,00%	1	7
6160	Аванта_E95 (Москва)	1,54%	2	4,59%	0	57,74%	0	1,26	1	95,52%	1	4
6255	Авангард Моторс (Жуковский)	0,00%	2	9,48%	0	6,25%	0	1,25	1	100,00%	1	4
6298	Авантайм ИТ (Москва)	0,00%	2	3,45%	1	26,68%	0	1,35	1	96,59%	1	5



РЕЙТИНГ ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ II ПОЛУГОДИЕ 2015

Дилер	TDNR	TMA	KPI-R	IV	FIC just	Total						
04-Золотое Кольцо												
6415	Автосалон Северный (Череповец)	0,00%	2	0,00%	1	0	1	0	4			
6102	Норд-Авто (Тверь)	0,00%	2	3,43%	1	92,94%	2	1,28	1	98,81%	1	7
6105	Инавтосервис (Владимир)	0,00%	2	3,98%	1	72,05%	2	1,33	1	98,04%	1	7
6112	АвтоТехЦентр (Иваново)	0,00%	2	3,92%	1	22,92%	0	1,35	1	91,67%	1	5
6145	СИМ (Ярославль)	0,00%	2	3,55%	1	80,16%	2	1,32	1	97,17%	1	7
6155	Росток (Кострома)	0,00%	2	2,21%	1	70,80%	2	1,54	0	99,12%	1	6
6253	ГК Северный (Вологда)	0,00%	2	1,78%	1	32,83%	0	1,31	1	95,79%	1	5
6274	Авто Бизнес Груп (Смоленск)	1,56%	2	5,31%	0	52,50%	0	1,33	1	92,93%	1	4
6334	НОЕВ КОВЧЕГ (Рязань)	0,00%	2	1,45%	1	94,54%	2	1,40	1	95,73%	1	7
05-Центр												
6049	Арлан-Мон (Н.Новгород)	1,01%	2	5,38%	0	79,50%	2	1,39	1	92,93%	1	6
6079	ТрансТехСервис-4 (Казань)	0,00%	2	1,95%	1	79,45%	2	1,37	1	100,00%	1	7
6113	ТрансТехСервис-8 (Н.Челны)	0,00%	2	1,45%	1	85,23%	2	1,41	1	99,28%	1	7
6122	ТрансТехСервис (Ижевск)	0,00%	2	1,70%	1	96,81%	2	1,53	0	98,70%	1	6
6133	ТЦ Гусар (Киров)	0,00%	2	2,12%	1	90,48%	2	1,41	1	96,67%	1	7
6151	Автоконтинент (Н.Новгород)	0,00%	2	2,12%	1	95,81%	2	1,45	0	100,00%	1	6
6254	ТТС-27 (Чебоксары)	0,00%	2	4,12%	0	92,83%	2	1,65	0	96,67%	1	5
6279	ТрансТехСервис-6 (Казань)	0,55%	2	1,90%	1	88,98%	2	1,52	0	97,74%	1	6
6282	ТрансТехСервис-22 (Йошкар-Ола)	0,00%	2	2,57%	1	89,71%	2	1,36	1	100,00%	1	7
6294	АвтоРен (Н.Новгород)	6,25%	0	3,65%	1	91,97%	2	1,33	1	93,89%	1	5
6397	КАН АВТО-6 (Казань)	0,00%	2	2,64%	1	80,65%	2	1,14	1	100,00%	1	7



РЕЙТИНГ ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ II ПОЛУГОДИЕ 2015

Дилер		TDNR		TMA		KPI-R		IV		FIC just		Total
06-Юго-Запад												
6037	Автокласс (Тула)	4,76%	0	2,37%	1	91,02%	2	1,39	1	100,00%	1	5
6121	Автосалон Престиж (Калуга)	0,00%	2	1,86%	1	99,51%	2	1,37	1	97,35%	1	7
6140	Возрождение (Орёл)	2,38%	0	0,56%	1	98,48%	2	1,48	0	100,00%	1	4
6157	Экипаж (Брянск)	1,01%	2	2,89%	1	63,00%	2	1,35	1	97,22%	1	7
6167	Авто-Белогорье (Белгород)	1,32%	2	9,59%	0	1,24%	0	1,34	1	93,60%	1	4
6317	БНМ-Обнинск	0,00%	2	2,05%	1	86,22%	2	1,34	1	100,00%	1	7
6324	ТД Автокласс	2,56%	0	18,99%	0	17,54%	0	1,27	1	97,62%	1	2
6335	ЛеМан (Курск)	2,78%	0	1,89%	1	79,50%	2	1,51	0	98,61%	1	4
6404	БНМ-2	0,00%	2	2,75%	1	53,69%	0	1,16	1	75,00%	0	4
6408	Автокласс Центр (Тула)	0,00%	2	3,93%	1	69,93%	2	1,31	1	98,81%	1	7
07-Север1												
6098	Авто-М (В.Новгород)	0,00%	2	2,12%	1	68,57%	2	1,32	1	100,00%	1	7
6100	Авто-АС (Псков)	0,00%	2	2,52%	1	82,42%	2	1,26	1	100,00%	1	7
6128	Овен-Авто (Сыктывкар)	2,56%	0	2,57%	1	97,56%	2	1,38	1	100,00%	1	5
6165	Тринити Трейд-Запад (Калининград)	0,00%	2	4,34%	0	32,60%	0	1,19	1	100,00%	1	4
6267	РАЛЬФ-КАР дивижн (СПб)	0,92%	2	1,48%	1	86,74%	2	1,34	1	99,48%	1	7
6269	Петровский СПб	0,00%	2	2,52%	1	66,60%	2	1,32	1	99,06%	1	7
08-Север2												
6479	Автолидер СПб	0,00%	2	3,47%	1	62,24%	2	1,23	1	100,00%	1	7
6101	Рено-Мурманск	0,00%	2	3,35%	1	6,67%	0	1,28	1	100,00%	1	5
6668	АСЦ(Петрозаводск)	0,00%	2	1,60%	1	2,08%	0	1,37	1	97,92%	1	5
6293	АЦР СПб	0,00%	2	2,87%	1	94,17%	2	1,19	1	100,00%	1	7
6320	РОЛЬФ Эстейт (Спб)	0,27%	2	2,22%	1	74,80%	2	1,26	1	98,12%	1	7
6322	Адмирал-Авто	0,00%	2	9,99%	0	100,00%	2	1,05	1		0	5
6407	Аксель-Ренорд (Мончегорск)	11,11%	0	48,89%	0	0,00%	0	1,00	1	61,11%	0	1
6422	Динамика Архангельск РР	0,00%	2	9,46%	0	23,89%	0	1,73	0		1	3



РЕЙТИНГ ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ II ПОЛУГОДИЕ 2015

Дилер		TDNR	TMA	KPI-R	IV	FIC just		Total				
9-Волга												
6039	АвтоПоволжье (Самара)	0,00%	2	9,61%	0	61,87%	2	1,48	0	99,07%	1	5
6088	Элвис (Саратов)	0,00%	2	2,78%	1	90,57%	2	1,38	1	100,00%	1	7
6123	Лант (Тольятти)	0,00%	2	2,76%	1	89,66%	2	1,40	1	100,00%	1	7
6129	Инвест-Авто (Саратов)	0,00%	2	14,41%	0	0,00%	0	1,62	0	97,62%	1	3
6159	ВСЕАВТО (Саранск)	13,64%	0	19,06%	0	57,64%	0	1,25	1	100,00%	1	2
6353	ТЦ Автомир-Сервис (Ульяновск)	0,00%	2	7,86%	0	63,64%	2	1,34	1	100,00%	1	6
6446	Техцентр Авто-Стар (Димитровград)	0,00%	2	10,78%	0	50,00%	0	1,07	1		0	3
10-Юг												
6015	Модус (Краснодар)	0,00%	2	33,50%	0	0,00%	0	1,18	1	80,00%	0	3
6089	Авингруп (Р-на-Дону)	1,12%	2	2,85%	1	37,41%	0	1,40	1	98,10%	1	5
6117	К-Рапли (Новороссийск)	20,00%	0	6,76%	0	87,50%	2	1,23	1	100,00%	1	4
6139	СБСВ-КЛЮЧАВТО ФРАНЦ	2,78%	0	1,55%	1	86,62%	2	1,29	1	100,00%	1	5
6290	Формула-Р (Р-на-Дону)	2,50%	0	3,11%	1	97,08%	2	1,22	1	100,00%	1	5
6667	Стандарт (Р-на-Дону)	0,00%	2	21,11%	0	0,00%	0	1,08	1	100,00%	1	4
6331	Авто-Хоста (Сочи)	6,67%	0	35,73%	0	0,00%	0	1,30	1	95,00%	1	2
6373	Автохолдинг Ф (Краснодар)	15,38%	0	9,40%	0	11,11%	0	1,10	1	97,14%	1	2
6399	Символ Волгодонск	0,00%	2	8,42%	0	25,00%	0	1,07	1	100,00%	1	4
11-Юго-Восток												
6092	КаспийГАЗавтосервис (Астрахань)	0,00%	2	0,10%	1	55,00%	0	1,42	1	96,97%	1	5
6115	Федерация (Волгоград)	0,00%	2	1,17%	1	97,50%	2	1,40	1	100,00%	1	7
6137	Сатурн-Л (Липецк)	0,00%	2	1,69%	1	59,58%	0	1,25	1	98,25%	1	5
6149	Формула-ВР (Воронеж)	2,04%	0	8,95%	0	72,72%	2	1,29	1	98,89%	1	4
6302	Автомастер-Пенза	0,00%	2	1,94%	1	96,68%	2	1,31	1	99,02%	1	7
6318	Арконт-Р (Волгоград)	0,00%	2	2,77%	1	89,75%	2	1,30	1	98,15%	1	7
6340	Пенза-Автомастер	0,00%	2	0,76%	1	95,74%	2	1,31	1	97,92%	1	7
6359	РТДС Центр (Тамбов)	3,39%	0	5,80%	0	88,50%	2	1,37	1	100,00%	1	4
6369	Формула-ВР2 (Воронеж)	0,00%	2	2,70%	1	63,30%	2	1,25	1	96,63%	1	7

РЕЙТИНГ ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ II ПОЛУГОДИЕ 2015

Дилер		TDNR		TMA		KPI-R		IV		FIC just		Total
12-Южный Урал												
6061	Сатурн-2 (Челябинск)	0,00%	2	1,64%	1	94,80%	2	1,45	0	98,89%	1	6
6067	Автофорум (Уфа)	0,00%	2	0,55%	1	60,29%	2	1,38	1	98,69%	1	7
6116	Автосалон "РЕНОМ" (Оренбург)	0,00%	2	3,56%	1	36,36%	0	1,34	1	95,83%	1	5
6143	ТТС-11 (Уфа)	0,00%	2	0,56%	1	95,24%	2	1,34	1	97,10%	1	7
6257	Форвард (Магнитогорск)	0,00%	2	4,83%	0	100,00%	2	1,20	1	100,00%	1	6
6273	Гран При (Орск)	0,00%	2	0,61%	1	98,08%	2	1,33	1	100,00%	1	7
6325	ТерраМобил	9,68%	0	12,21%	0	3,85%	0	1,55	0	100,00%	1	1
6357	Урал (Челябинск)	0,00%	2	1,81%	1	95,81%	2	1,26	1	100,00%	1	7
6363	Сатурн-Р-АВТО (Курган)	0,00%	2	1,77%	1	93,07%	2	1,27	1	100,00%	1	7
13-Урал												
6011	Лаки Моторс (Екатеринбург)	0,51%	2	1,87%	1	89,28%	2	1,26	1	96,74%	1	7
6166	Автоград Р (Тюмень)	0,95%	2	5,54%	0	79,49%	2	1,37	1	98,81%	1	6
6299	Автобан-Березовский-Плюс	0,00%	2	3,47%	1	0,93%	0	1,22	1	94,44%	1	5
6342	Автомир Премьер (Екатеринбург)	0,00%	2	2,45%	1	83,09%	2	1,29	1	100,00%	1	7
6345	Автомир Премьер (Сургут)	5,56%	0	4,80%	0	0,00%	0	1,43	1	100,00%	1	2
6348	Агат (Нижневартовск)	11,11%	0	6,40%	0	97,22%	2	1,17	1	88,10%	0	3
6362	Сатурн-Р-АВТО (Пермь)	1,44%	2	1,28%	1	90,64%	2	1,41	1	98,09%	1	7
6364	Сатурн-Р-АВТО (Нижний Тагил)	1,96%	2	3,66%	1	61,22%	2	1,28	1	96,67%	1	7
6401	Урал-Пермь	0,00%	2	5,45%	0	0,00%	0	1,66	0	100,00%	1	3



РЕЙТИНГ ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ II ПОЛУГОДИЕ 2015

Дилер		TDNR		TMA		KPI-R		IV		FIC just		Total
14-Сибирь												
6090	Инком (Томск)	0,00%	2	3,58%	1	0,00%	0	1,30	1	93,75%	1	5
6694	ООО РЦ Кемерово	0,00%	2	0,00%	1	0,00%	0	1,00	1			4
6247	Гранд-Моторс (Кемерово)	0,00%	2	7,24%	0	94,64%	2	1,31	1	97,22%	1	6
6291	Автоцентр «Евразия»	0,00%	2	3,13%	1	77,06%	2	1,39	1	97,37%	1	7
6315	МАКС Моторс Бизнес (Новосибирск)	3,28%	0	23,34%	0	55,77%	0	1,45	0	98,96%	1	1
6343	Автомир Премьер (Новокузнецк)	0,00%	2	1,97%	1	90,35%	2	1,37	1	95,14%	1	7
6344	Автомир Премьер (Новосибирск)	0,00%	2	1,36%	1	84,62%	2	1,39	1	97,62%	1	7
6374	Анкор (Барнаул) (Альпина 6262)	0,00%	2	2,17%	1	95,40%	2	1,35	1	100,00%	1	7
15-Восточная Сибирь												
6019	КДК (Красноярск)	0,00%	2	2,60%	1	32,97%	0	1,20	1	100,00%	1	5
6057	САА (Иркутск)	0,00%	2	2,61%	1	60,95%	2	1,28	1	98,19%	1	7
6136	Бурят-Моторс (Улан-Удэ)	0,00%	2	1,50%	1	0,00%	0	1,22	1	100,00%	1	5
6154	СИАЛ-авто (Красноярск)	3,13%	0	2,79%	1	90,53%	2	1,50	0	97,62%	1	4
6277	Автодилер (Абакан)	0,00%	2	21,25%	0	60,42%	2	1,25	1	100,00%	1	6
6297	Атик-Евроавто (Благовещенск)	0,00%	2	8,68%	0	0,00%	0	1,26	1	84,64%	0	3



Для дилеров Казахстана результаты работы, представленные в таблице ниже, носят информативный характер, правила работы не меняются.

Дилер		TDNR	TMA	KPI-R	IV	FIC just		Total				
Казахстан												
6217	Алматы АТО	3,28%	0	8,01%	0	0,00%	0	1,00	1	100,00%	1	2
6264	Урал-Кров-Авто	10,94%	0	14,06%	0	0,00%	0	1,19	1	100,00%	1	2
6292	АСТЕК-AUTO	0,00%	2	15,46%	0	91,67%	2	1,06	1	97,04%	1	6
6326	БИПЭК АВТО	9,68%	0	13,07%	0	52,68%	0	1,17	1	100,00%	1	2



ИЗМЕНЕНИЕ РЕЙТИНГА В I ПОЛУГОДИИ 2016 ГОДА

Вместо показателя **IV** будет использоваться показатель **RP**, отражающий качество работы в рамках возврата запчастей.

Остальные показатели останутся без изменения.

ПОКАЗАТЕЛЬ	ЧТО ХАРАКТЕРИЗУЕТ
TDNR - Процент невыполненных OTS (%)	Работа мастеров-приемщиков
KPI-R – Количество сгенерированных системой сообщений инцидентологам (%)	Работа мастеров-приемщиков
TMA – Соотношение введенных и принятых сумм в гарантийных заявках (%)	Обоснованность проведения гарантийных ремонтов, качество ввода гарантийных заявок
RP – Соотношение возвращенных деталей и отклоненных (%)	Качество работы в рамках возврата запчастей
FIC just - Количество обоснованных запросов в Техлайн (%)	Качество работы Котека



ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ БАЛЛОВ В I ПОЛУГОДИИ 2016 ГОДА

- За показатель TDNR и KPI-R – 0 или 2 балла;
- За показатели TMA, RP, FIC just – 0 или 1 балл;
- Полученный балл соответствует одному из двух цветов:
 - 0 - **Красный** - плохой результат
 - 1 или 2 - **Зеленый** - хороший результат

БАЛЛ/ЦВЕТ	TDNR	KPI-R	TMA	RP	FIC just
2	≤ 2%	≥ 80%			
1			≤ 4%	≤ 5%	≥ 90%
0	> 2%	< 80%	>4%	>5%	< 90%

ПОРЯДОК НАЧИСЛЕНИЯ БАЛЛОВ В I ПОЛУГОДИИ 2016 ГОДА

- Итоговая оценка складывается из суммы баллов всех показателей и, в зависимости от результата, присваивается одна из трех возможных групп
 - **7 баллов = Зеленая группа (хорошо)**
 - **5-6 баллов = Желтая группа (удовлетворительно)**
 - **0-4 балла = Красная группа (плохо)**

ГРУППА	КРИТЕРИИ	ВЛИЯНИЕ НА ПОСЛЕДУЮЩИЕ 6 МЕСЯЦЕВ
Хорошо	Сумма баллов равна 7	<ul style="list-style-type: none"> • Уменьшение видов ремонтов, требующих согласования • Увеличение порога согласований по стоимости ремонта • Стоимость гарантийного нормо-часа равна максимальной ставке по установленной шкале.
Удовлетворительно	Сумма баллов от 5 до 6	<ul style="list-style-type: none"> • Остаются базовые требования к видам ремонтов, требующих согласования согласно Приложения №3 • Стоимость гарантийного нормо-часа равна средней ставке по установленной шкале.
Плохо	Сумма баллов от 0 до 4	<ul style="list-style-type: none"> • Увеличение видов ремонтов, требующих согласования • Уменьшение порога согласований по стоимости ремонта • Увеличение количества отзывааемых запчастей • Стоимость гарантийного нормо-часа равна минимальной ставке по установленной шкале.

Новые дилеры и дилеры, не участвующие в рейтинге, работают по правилам красной группы.



ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ПЛОХИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Плохой результат TDNR :

Возможные причины и последствия

- На приемке не используется система ICM для проверки наличия на а/м ОТО
- Во время дистанционной записи клиента на ремонт оператор не обращается к системе ICM с целью координации со складом планирования поставки необходимых запчастей для ОТО.

Рекомендации для исправления :

- Принимать во внимание информацию в системе ICM , рассылки о запускаемых ОТО и текущей ситуации по действующим ОТО
- Обязать оператора обращаться к системе ICM во время записи клиента по телефону, чтобы подготовиться к его приезду и обеспечить наличие необходимых для выполнения ОТО запчастей

Плохой результат KPI-R:

Возможные причины и последствия

- Не выполняется требование использования Модуля поиска симптомов неисправностей и поиска функции каталога в ICM в реальном времени работы с клиентом при приемке автомобиля в ремонт.
- Возможно необоснованное применение гарантии на а/м с истекшим сроком гарантии
- Возможна неверная диагностика автомобиля

Рекомендации для исправления :

- Обязать мастеров-приемщиков консультироваться в системе ICM при открытии заказ-нарядов в реальном времени приемки автомобиля в ремонт



ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ПЛОХИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Плохой результат ТМА :

Возможные причины и последствия

- Неверное интерпретирование норм времени и кодов операций в системе Dialogys
- Плохая диагностика, приводящая к необоснованной замене деталей
- Несоблюдение методов ремонта, технических нот и решений, приводящее к завышенному фактурированию расходов или к повторным ремонтам
- Оплата ремонта за счет гарантии вместо оплаты клиентом

Рекомендации для улучшения :

- Принимать во внимание информацию в системе ICM по истории а/м и срокам окончания гарантии
- Соблюдать методы ремонта, технические ноты и решения, правильно выбирать коды операций в системе Dialogys
- Корректно фактурировать нестандартные коды операций (1999, 1888,...) и «различные запчасти» (LO, LU, RF,...)
- Корректно соотносить ответственность производителя и платный ремонт



ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ ПЛОХИХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Плохой результат RP :

Возможные причины и последствия

- Несоблюдение процедуры возврата запчастей
- Нарушение сроков возврата
- Возврат деталей, не соответствующих по различным критериям автомобилю

Рекомендации для улучшения :

- Действовать строго по процедуре возврата запчастей
- Обязать механиков передавать детали в той комплектности, в которой они получили новые со склада, а также не путать их с другими аналогичными деталями, снятыми с других автомобилей.

Плохой результат FIC Just :

Возможные причины и последствия

- Недостаточный уровень подготовки технического координатора или электромеханика
- Несоблюдение процедуры обращения в Techline (критерии обоснованности КН)
- Несоблюдение требований нормативной документации

Рекомендации для улучшения :

- Повышать профессиональный уровень и компетенцию технического персонала
- Соблюдать действующие процедуры
- Систематически обращаться к технической документации



СПАСИБО