

# ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СЕТЕЙ АЗК В СТРАНАХ БАЛТИИ

Киев, Март 2010





ЯНИС ГРАВА, ДИРЕКТОР ПО РАЗВИТИЮ  
БИЗНЕСА

- С 1994 г. занимаюсь и помогаю владельцам сетей АЗС определиться в выборе наиболее подходящих технологических решений;
- Опыт и навыки приобретены в странах Прибалтики, а также в странах ближнего зарубежья, работая на должности продавца топлива – раздаточных колонок;
- Мое хобби – мотоспорт, гонки на квадрациклах. Это помогает двигаться вперёд для достижения цели.

## **Цель презентации!**



- Обратить Ваше внимание на действующие модели сопровождения оборудования на объектах розничной торговли нефтепродуктами в Прибалтике;
- Дать повод для сравнения с теми решениями, которые сегодня Вы используете на своих автозаправочных комплексах;
- Подумать о необходимых улучшениях или изменениях.



shutterstock · 44903269

## Что желает хозяин бизнеса?

- Чтобы объект розничной торговли нефтепродуктами бесперебойно работал 24ч в сутки, 365 дней в году и с минимальными простоями;
- Внешний вид и техническое состояние «холодных» АЗС, АЗС или АЗК привлекал покупателей и радовал глаз;
- Чтобы на рабочих местах не было ни одного равнодушного сотрудника.

**Территория**

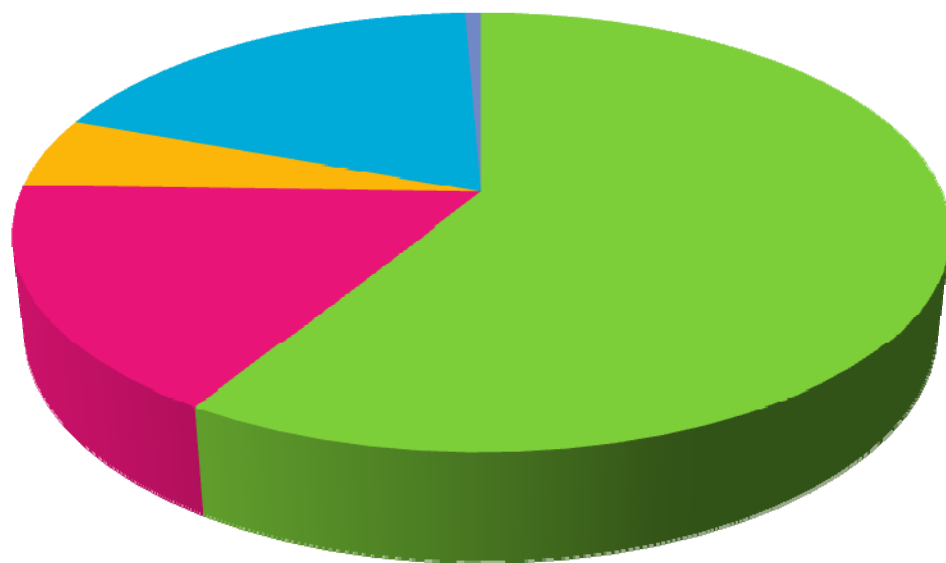
Название	Эстония	Латвия	Литва
Территория (км2)	45	64	65
Население (мил.)	1.34	2.25	3.34
Количество АЗС	> 400	> 600	> 900
Основные игроки на рынке	Statoil Neste Alexela	Statoil Neste Lukoil	Lukoil Statoil Neste
Основные продукты на АЗС	95 ДТ	95 ДТ	95 ДТ и LPG
Тенденции	Биотоплива	Биотоплива AdBlue(Euro5)	Биотоплива AdBlue(Euro5)

**Сегментация компаний.**

Сегментация	Описание и признаки
<b>МОС</b> (major oil companies)	<ul style="list-style-type: none"><li>• международные нефтяные компании;</li><li>• собственный ресурс, НПЗ, НБ;</li><li>• развитая сеть АЗС и представительства более, чем в трех странах.</li></ul>
<b>НОС</b> (national oil companies)	<ul style="list-style-type: none"><li>• национальные нефтяные компании;</li><li>• с сетью АЗС более, чем 20 объектов;</li><li>• предоставление услуг на всей территории страны.</li></ul>
<b>ЛОС</b> (local oil companies)	<ul style="list-style-type: none"><li>• небольшие компании районного значения;</li><li>• количество АЗС до 7;</li><li>• обслуживание нужд местного потребителя.</li></ul>
Другие	<ul style="list-style-type: none"><li>• автотранспортные предприятия, крестьяне;</li><li>• продавцы безакцизного НП - (для нужд сельского хозяйства, печное топливо, дру</li></ul>

Разновидность поломок и ремонтов на объектах.

**Сегментация 1N52(7300км/280h),12.2009.**



- Механические неисправности
- Сбой электроники
- Электропитание
- Прочие работы - повреждения
- Повреждения третьих лиц

АЗС	Мвфта	Пистолет	Механика	Электроника	Э-чество	Реклама	Прочее	(км)	(Время)
1		1	2				2	225	9,6
2	2	2					1	150	7,0
3	2	2					1	145,0	3,10
4		1	1		1	1		75,0	1,20
5	1	1	1					75,0	2,50
6		2				1		60,0	1,30
7							1	6,0	40,00
9		1	2				1	200,0	3,33
10			1					10,0	0,50
11	3	1					1	75,0	9,00
12	1		1				2	40,0	9,00
13			1				3	172,0	11,50
14							2	64,0	10,50
16	1				1	1	1	146,0	15,40
17	5	1	1	1			2	315,0	17,50
18	3	1	1	1				220,0	4,50
19	1		1					40,0	1,00
20	2	1	1		2	1		190,0	4,00
21	6	1					1	345,0	8,00
22		1	1					20,0	1,00
23			4					328,0	2,85
24	1				1			280,0	2,00
25		1			1		2	300,0	7,50
26	1		1				2	60,0	8,00
27		1						60,0	8,00
28							3	95,0	17,50
29			1					15,0	0,50
30	1		1				1	30,0	1,67
32			1					130,0	0,50
33			1	1				130,0	1,45
34	5	1	2	2		1		900,0	7,00
35	2		1	1			6	635,0	26,00
37		1			1			30,0	2,25
38	1	1						35,0	1,00
39	1							200,0	0,50
41		1			2			290,0	3,00
42	1							120,0	1,00
44					1			148,0	1,00
45			1					10,0	1,00
46							1	200,0	2,00
47							1	18,0	2,17
48	1							100,0	0,50
49	1							15,0	1,00
52							5	522,0	20,50
<b>Корā Dec:</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>39</b>	<b>7224</b>	<b>278,82</b>



Разновидность поломок и ремонтов на объектах.

**Сегментация 1L46(192с), 01.2010.**



- Механические неисправности
- Сбой электроники
- Электропитание
- Прочие работы - повреждения
- Повреждения третьих лиц

АЗС	Газ	ТРК	ПОС	Емкости	К/Х/В	Электрика	Видео/П-Сиг	Прочее	Про-а	Всего
1		3				1	1			5
2			1			1	2			4
4		4			2	3				9
5		1							1	2
6							1			1
7	1								1	2
8	1					1	4			6
9		2				2	1		1	6
10		3	1			1			1	6
11		5	1	1		2			1	10
12			1							1
15	1			2				1		4
16		1	1				1	1		4
17		1	2	1		1	3		1	9
18				3		3	1	1	1	9
19		1	1	1	2	2				7
20			1	1		1				3
21									1	1
22		1								1
23		1	2					1		4
24		1			2	2	1		1	7
25							1		1	2
28								1		1
29						1	1	1		3
30	1			1		1		1	1	5
31	1	1	1							3
32			1	1			1	1		4
33				2		1				3
34	1	1				1		2		5
35		5					1			6
36	1		2			1	1			5
37		1								1
38		1			1			1		3
39				2	1					3
41		2	2			2	1			7
42						1	1			2
43		1								1
44			2		1					3
45		2			1	1				4
	7	35	19	15	10	29	22	11	11	157

**Основные формы приема заказов на работу**



- **1. Вызов** – звонок администратору или инженеру.
  - Режим работы - подход произвольный;
  - Характер поломки привязан к специалисту;
  - Нет ответственного сервисного инженера за объект.
  
- **2. Call Center** – прием и обработка заявок (дублирование на e-mail).
  - Режим работы - круглосуточно. В нерабочее время – платная услуга;
  - Специалист отвечает за конкретный объект;
  - АЗС распределены по регионам;
  - Минимальные сроки по устранению неисправностей;
  - Прозрачность в объемах обслуживания и затрат.
  
- **3. Help Desk (NEW)** – удаленное устранение неисправностей (on-line).
  - Мониторинг оборудования и устранение неисправностей на уровне ПО;
  - Заблаговременное получение инфо о необходимости ремонтных работ;
  - Инструктаж персонала без выезда специалистов;
  - Индивидуальный подход и учет пожеланий и потребностей каждого клиента.

ОПЫТ, ОРГАНИЗАЦИЯ, И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

**Контрактные отношения на сопровождения объектов.**

**Абонемент (+)** - в состав данного сопровождения входят : стоимость ремонтных и профилактических работ в режиме 24ч в сутки, транспорт, ЗЧ.

**Абонемент** - профилактические работы 2 раза в год, режим реагирования 24ч/с.

Ремонтные работы по вызову, транспорт и ЗЧ по отдельному счету.

**P1**

Ремонт оборудования

**P2**

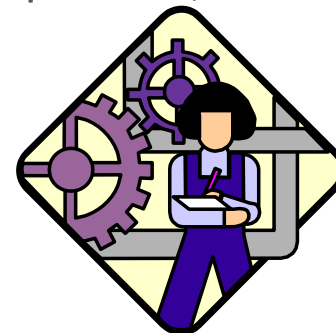
Профилактика оборудования

**P3**

Прочие работы

**Основные функции и обязанности сервисной компании:**

- Управление ремонтными работами на оборудовании и обслуживание объекта;
- Управление и **обеспечение наличия запасных частей** на складе, у сервисного персонала и инструмента для работы;
- **Обучение** и образование персонала:
  - Сотрудники сервисной компании;
  - Персонал клиента, работающий на объектах;
  - Выдача удостоверений.
- **Сбор и обработка данных** о проведенных работах, выявленных дефектах и планирование ремонтов;
- **Предоставление актов** выполненных работ. **Отчеты** по использованным ЗЧ и материалам. Сметы ремонтов по гарантийным случаям. Графики, прочее.



ОПЫТ, ОРГАНИЗАЦИЯ, И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

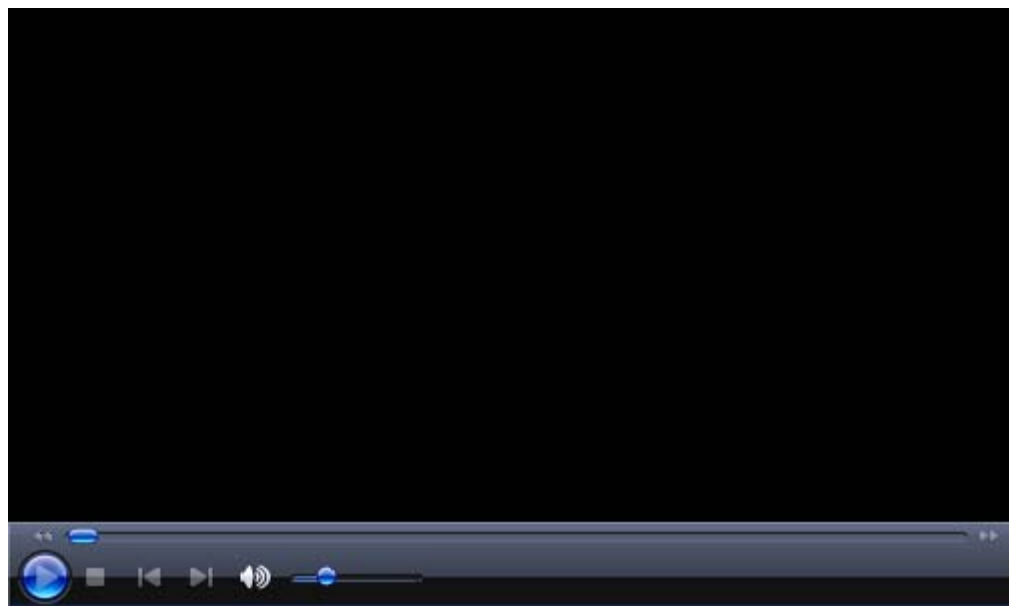
Желаю Вам выбрать самую подходящую и наиболее выгодную форму и условия технического сопровождения объектов:



- Профессиональное обслуживание;
- Быстрого реагирования;
- И подрядчика, умеющего слушать!



ОПЫТ, ОРГАНИЗАЦИЯ, И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА



<http://www.youtube.com/watch?v=tibe0Ncl8A0>

***Спасибо за внимание!***

ООО "DLL Serviss"

У. Авиацияс 10, Елгава, Латвия

Телефон: +371 63081300 Факс: +371 63081302

[info@dllserviss.lv](mailto:info@dllserviss.lv), [www.dllserviss.com](http://www.dllserviss.com)

