



АКТУАЛЬНОСТЬ ИЗМЕНЕНИЯ ПОДХОДОВ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ СЕТЕЙ АЗС

Март 2004 года – Семинар «Сервисное обслуживание АЗС: дополнительные затраты или необходимость»

«Иногда на АЗС можно наблюдать такую картину: заблокированы топливораздаточные краны одной ТРК и удручающая надпись «не работает», либо всем хорошо известный «кирпич» на въезде на объект. Причина – поломка оборудования или сбой в его работе. Результат – недополученная прибыль, потерянные клиенты, подмоченная репутация»



«Как избежать этих негативных последствий?
Ответ один – любить свое оборудование, т.е.
организовать его сервисное обслуживание»

ГРУПА КОМПАНІЙ СИСТЕМА

ЛІГІР-ІТБС

Інженерні Технології у Обслуговуванні Сервіс

«Сервисное обслуживание АЗС: преимущества и перспективы»

Директор ООО «ЛІГІР-ІТБС»
Величко І.Н.

19. 03.2004

ЛІГІР-ІТБС

НАСТУПАЕТ ЭРА ВЫБОРА ОПТИМАЛЬНОЙ ФОРМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ АВТОЗАПРАВОЧНЫХ КОМПЛЕКСОВ

№ п/п	Критерии		Форма технической поддержки			
			Самостоятельно		Outsourcing	Комбинированная форма (сами + Outsourcing)
	Название	Описание	Технический департамент	Сервисная компания		
1	Комплексность	Выполнение всего спектра работ	3	2	1	1
2	Универсальность	Обслуживание всего спектра оборудования	3	2	1	1
3	Оперативность	Минимальное время устранения любой неисправности	3	2	1	2
4	Качественность	Высокий уровень профессионализма персонала	2	2	1	2
5	Управляемость	Максимальная степень влияния на персонал и процессы	1	1	2	2
6	Затратность	Минимальные постоянные затраты на один объект	3	2	2	1
7	Охрана труда	Отсутствие травматизма персонала	2	2	1	2
8	Защита от краж	Максимальное предотвращение краж топлива на АЗС	3	2	1	2
9	Эффективность	Максимальное количество обслуживаемых объектов на одного сотрудника	3	1	1	1
10	Бюрократия	Минимальное время получения разрешений по вопросам сервиса (лицензии, разрешения, проверки)	2	3	1	3
11	Текучесть кадров	Минимальный риск перехода обученных кадров к конкурентам	3	3	1	1
12	Охрана окружающей среды	Максимальный учет экологического фактора при выполнении работ	2	2	1	2

**ХАРАКТЕРНОСТЬ КРИТЕРИЯ ДЛЯ ФОРМЫ
ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

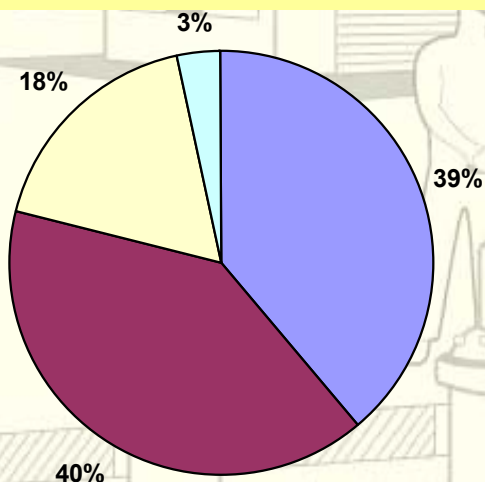
1 – характерно

2 - зависит от внутренней политики компании - продавца топлива

3 – не характерно

ТЕНДЕНЦИИ УКРАИНСКОГО РЫНКА В ВЫБОРЕ ФОРМ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В 2005 - 2010 ГОДАХ

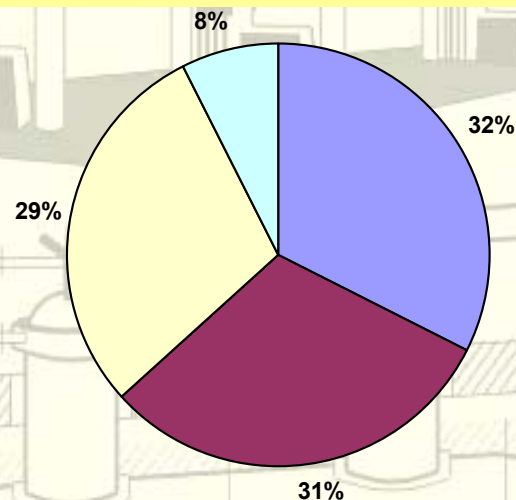
Формы технической поддержки сетей АЗС в 2005 году



- Сотрудниками компании (собственный тех. отдел)
- Комбинированный способ (сами + Outsourcing)
- Собственной специализированной компанией
- Полный Outsourcing

43% рынка нуждалось в услугах внешних сервисных компаний

Формы технической поддержки сетей АЗС в 2010 году



- Сотрудниками компании (собственный тех. отдел)
- Комбинированный способ (сами + Outsourcing)
- Собственной специализированной компанией
- Полный Outsourcing

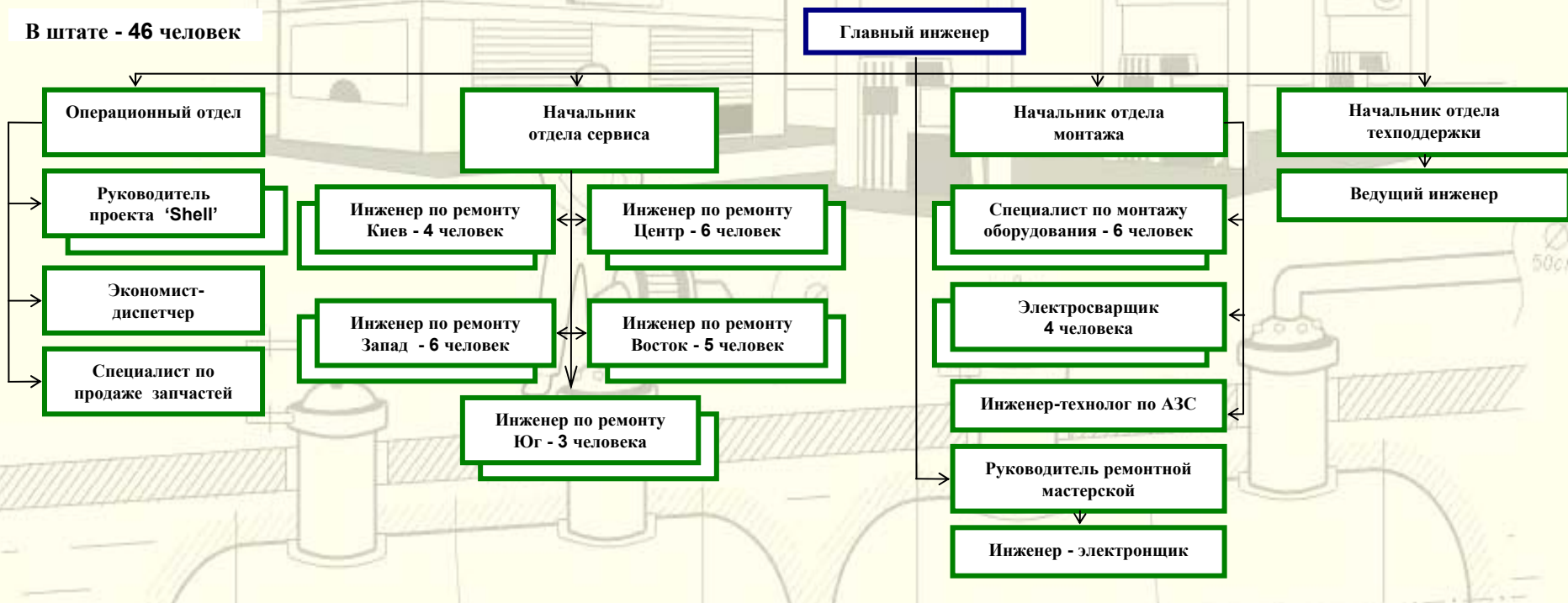
39% рынка нуждается в услугах внешних сервисных компаний

КАЖДЫЙ ВЫБИРАЕТ ДЛЯ СЕБЯ ФОРМУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ САМОСТОЯТЕЛЬНО!

ЕСЛИ РЕШИЛИ САМИ

ШТАТНАЯ СТРУКТУРА ТЕХНИЧЕСКОГО ДЕПАРТАМЕНТА ООО «ЛИГИР-ИТБС»

В штате - 46 человек



На обслуживании: около 400 АЗС и АГЗС.

Территория работы: в Киевской, Харьковской, Донецкой, Луганской, Херсонской, Одесской, Винницкой, Житомирской, Хмельницкой, Тернопольской, Ивано-Франковской, Львовской, Закарпатской областях и АР Крым.

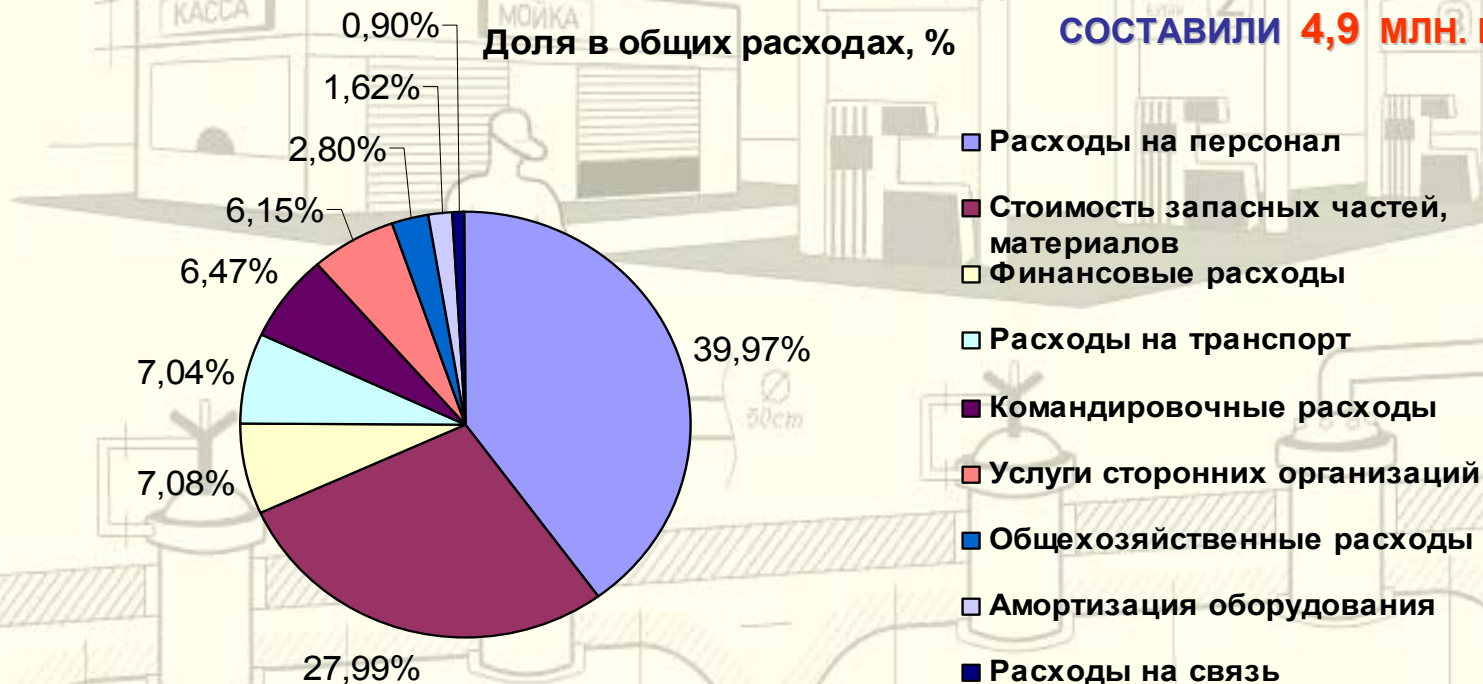
Возможность монтажных работ: силами отдела монтажа – одновременно на 5 объектах, с привлечением региональных инженеров по ремонту – на 10 объектах

Транспорт – 8 легковых автомобилей + 1 грузовой, дополнительно в аренде 15 автомобилей сотрудников.

Склад запасных частей и материалов на сумму 200 тыс. USD. **Инструменты и приспособления** на сумму 45 тыс. USD.

СКОЛЬКО СТОИТ ПАРОВОЗ?

В 2009 ГОДУ РАСХОДЫ ТЕХНИЧЕСКОГО
ДЕПАРТАМЕНТА ООО «ЛИГИР-ИТБС»
СОСТАВИЛИ **4,9 МЛН. ГРН.**



В ОБЩИХ РАСХОДАХ НЕ УЧТЕНЫ:

- Затраты на бухгалтерское, юридическое и HR сопровождение;
- Затраты на безопасность и IT администрирование;
- Затраты на маркетинг и рекламу;
- Административные расходы (складские расходы, содержание специалиста по снабжению);
- Затраты на службу Охраны труда;
- Затраты на получение Лицензий и Разрешений на право работы – 1 раз в 3-5 лет.

ЕСЛИ РЕШИЛИСЬ НА ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ПОМОЩЬ СО СТОРОНЫ

OUTSOURCING

Без договора

1. По заявкам

По договору

Техническая поддержка осуществляется в случайном порядке по вызову с объекта или офиса компании – заказчика. После предварительной оценки неисправности по телефону составляется калькуляция работ, получается предоплата и после этого выполняются ремонтные работы. Работы закрываются Актом выполненных работ, после чего проводится окончательный расчет.

Техническая поддержка осуществляется в порядке, четко оговоренном в Договоре на сервисное обслуживание. Заявки поступают либо непосредственно с объектов, либо через централизованный Диспетчерский пункт заказчика.

Существуют категории сервисного обслуживания, которые определяют срочность выполнения ремонтных работ на объекте. Предусмотрено профилактическое техническое обслуживание. Перечень объектов, стоимость работ и запасных частей, компенсация транспортных затрат, порядок выполнения и оплаты работ определены Договором, и не меняются до окончания действия данного Договора.

2. Абонемент

Договором на сервисное обслуживание оговаривается фиксированная абонплата по каждому объекту, которая включает в себя стоимость работ, запасных частей и транспортных затрат. В абонемент не включаются случаи выхода из строя оборудования по причинам нештатной его эксплуатации (стихийные бедствия, нештатные перепады напряжения, повреждение третьими лицами).

OUTSOURCING

3. Планово- предупредительный ремонт

Особая форма технической поддержки. Проводится согласно утвержденному Плану – графику, не зависимо от факта выхода из строя оборудования. Для обслуживания АЗС на Украине не прижилась. Для обслуживания АГЗС/ АГЗП обязательна (требования ДНАОП 0.00-1.20-98).

СМЕТА

планово-предупредительных ремонтов технологического оборудования на АЗС № на 2005-2006 год

№ п/п	Наименование оборудования	Тип, марка	Кол-во	Ед. изм.	2005 год			2006 год	
					Стоимость в грн. без НДС				
					10	11	12	1	2
1.0	ТРК № 1/2, 3/4	DW 397 4/2/4	2	компл.	ТО			ТО	
1.1	Блок управления	X2000	2	шт.	46,00		46,00		46,00
1.2	Моноблок насосный	P70	4	шт.		3 072,00		400,00	
1.3	Измеритель объема	NGM70	8	шт.		1 984,00		448,00	
1.4	Клапан дозирующий	ASCO	8	компл.		912,00		160,00	
1.5	Кран раздаточный	ZVA-SI	8	шт.	ТО		640,00		240,00
2.0	Специализированный ЭККА	НД 2016	1	компл.	ТО	ТО	ТО	ТО	ТО
3.0	Резервуарное оборудование								
3.1	Резервуар	P-25	4	шт.		224,00			224,00
3.2	Клапан приемный	КП-50	4	шт.					240,00
3.3	Люк замерный	Ду-50	4	шт.	100,00	100,00	448,00	100,00	100,00
ВСЕГО:					146,00	6 292,00	1 134,00	1 108,00	850,00

Общая стоимость плановых ремонтов технологического оборудования:

9 530,00 грн. без НДС

ЗАДАЧА СО МНОГИМИ НЕИЗВЕСТНЫМИ

Рассматриваемые варианты технической поддержки сети: - собственный технический департамент; - привлечение специализированной организации. **Количество АЗС в сети** – 82; **Период рассмотрения** – год; **Территория** – 8 областей Украины; **Пробег автомобилей** – 321 000 км.; **Затраты на запасные части** – одинаковые; **Стоимость автомобиля для сервисного подразделения** – 71 000 грн.(срок эксплуатации –4 года); **Заработная плата** сервисного инженера – 4 500 грн., начальника подразделения – 10 000 грн., бухгалтера – 4 500 грн., начальника склада -3 500 грн.; **Офис и склад под подразделение** – 120 кв.м.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

№ п/п	Количество АЗС	Стоимость работ, грн.	Стоимость запасных частей, грн.	Транспортные расходы, грн.	ИТОГО РАСХОДЫ, грн.	Расходы на одну АЗС, грн. в год	Расходы на одну АЗС, грн. в месяц
1	82	1 164 161	1 042 859	512 059	2 719 079	33 160	2 763

СОБСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ ДЕПАРТАМЕНТ

№ п/п	Область	Кол-во АЗС	Кол-во спец-ов	Затраты, грн.						
				Зарплата	Стоимость авто / 4 года, грн.	Бензин (321000 км., расход 9,8 л./км.), грн	Зап. части, грн.	Инструмент и спец.одежда, грн.	Моб. связь, грн.	Аренда офиса и склада, грн.
1	Киевская	30	7	678 900	97 500			40 000	16 800	144 000
2	Закарпатская, Львовская	4	1	83 700	19 500			8 000	2 400	
3	Харьковская, Полтавская	14	2	167 400	39 000			16 000	4 800	
4	Хмельницкая	16	2	167 400	39 000			16 000	4 800	
5	Винницкая	12	2	167 400	39 000			16 000	4 800	
6	Житомирская	6	1	83 700	19 500			8 000	2 400	
	ВСЕГО	82	15	1 348 500	253 500	215 173	1 042 859	104 000	36 000	144 000
Всего затраты на содержание отдела сервиса сети АЗС за год										3 144 032
				Расходы на одну АЗС, грн. в год		38 342	Расходы на одну АЗС, грн. в месяц		3 195	

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ ОТ OUTSOURCING = 3 144 032 – 2 719 079 = 424 953 грн. – ЭКОНОМИЯ В ГОД.

СЕМИНАР «ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ СЕТЕЙ АЗС»

Ежегодная дилемма любого тендера на техническую поддержку



ДЕШЕВО – КАЧЕСТВЕННО - БЫСТРО

Не хотелось бы, чтобы для выигрыша в тендере сервисной организации нужно было бы решать сложную задачу:

КАК С НИЗКООПЛАЧИВАЕМЫМ ПЕРСОНАЛОМ НА ГЛУБОКО БЭУШНОМ ТРАНСПОРТЕ С ДШЕВЫМИ ЗАПАСНЫМИ ЧАСТЯМИ / ИНСТРУМЕНТАМИ БЫСТРО И КАЧЕСТВЕННО ВЫПОЛНИТЬ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ ЛЮБОЙ СЛОЖНОСТИ В ЛЮБОЙ ТОЧКЕ УКРАИНЫ.

Победители в номинации «СЕРВИСНЫЙ ИНЖЕНЕР ТЫСЯЧЕЛЕТИЯ»



БЕСКОРЫСНЫ

СУППЕР ПРОФЕССИОНАЛЬНЫ

НЕВЕРОЯТНО БЫСТРЫ

ПУТИ ОПТИМИЗАЦИИ РАСХОДОВ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

1. Профессиональное проектирование объекта с использованием современных технологических решений.
2. Выбор качественного оборудования.
3. Профессиональный монтаж и пуско-наладка.
4. Унификация и стандартизация оснащения объектов сети.
5. ПРАВИЛЬНЫЙ выбор формы технической поддержки сети АЗК в зависимости от задач, стоящих перед компанией (расширение сети, жесткий режим экономии, подготовка сети к продаже).
6. Ежедневное техническое обслуживание оборудования силами персонала АЗК.
7. Грамотное использование диспетчеризации работ по устранению неисправностей.
8. Решение максимального количества проблем путем консультаций по телефону.
9. Использование новых современных технологий удаленного диагностирования неисправностей оборудования. Удаленное перепрограммирование оборудования.

АВТОМАТИЗАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТРК DRESSER WAYNE



Выгрузка
данных



Выгрузка
данных

Результат

Сервер
Dresser
Wayne

На новых ТРК производства компании Dresser Wayne реализована функция удаленного мониторинга технического состояния оборудования, которая позволяет оперативно и точно прогнозировать возможные неполадки оборудования, безошибочно выявлять причины сбоев в работе ТРК, давать рекомендации сервисной организации по устранению данных причин еще до выхода оборудования из строя.

Используя новую функцию, загрузки/выгрузки данных, автоматическая диагностика оборудования может быть выполнена непосредственно в Сервисном Центре Wayne (Wayne Service Centre). После обработки данных сервис – инженеру возвращается результат обработки, содержащий дальнейшие указания по ремонту оборудования. Это позволяет с самого начала сделать правильное заключение по техническому состоянию колонки, экономя при этом время и исключая повторные обращения в Сервисную организацию.

Удаленный доступ к iGEM плате позволяет программировать ряд параметров ТРК без выезда технического специалиста на объект.

Возможно получение и сохранение параметров работы ТРК, что позволяет четко отследить всю историю функционирования оборудования за определенный период.



**ВЫБОР ЗА ВАМИ!
ДЕЛАЙТЕ ЕГО ПРАВИЛЬНО!**

**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ!**

ООО «ЛИГИР-ИТБС»
Украина, 08130 Киев,
Петропавловская Борщаговка, ул. Озерная, 10
Тел. + 38 (044) 409 27 27
Факс + 38 (044) 409 27 33
Email: ligir@ligir.com.ua
WEB: www.ligir.com.ua