

Sławomir OLSZOWSKI¹
Roman NOWICKI²

BUDOWANIE OGÓLNOPOLSKIEJ SIECI USŁUG ASSISTANCE KRYTERIA DOBORU I OCENY KONTRAKTORÓW

Celem niniejszego referatu jest zaprezentowanie problemów i zagadnień logistyczno technicznych przy budowaniu sieci usług Pomocy Drogowej na terenie naszego kraju jak również wyznaczenie kierunku rozwoju rynku Assistance. W ostatnich latach rynek usług assistance zmienił swoje udziały w ogólnej strukturze usług nie tylko serwisowych. Obecnie angażuje się do świadczenia różnorodnych usług, związanych z naprawą pojazdu na drodze, transportem unieruchomionych pojazdów wskutek awarii, zabezpieczeniem technicznym obszaru kolizji oraz oferując przy tym usługi dodatkowe nie związane z samym pojazdem. W ten sposób można stworzyć większe poczucie bezpieczeństwa klientów oraz zapewnić im obsługę każdego dnia włączając w to wszystkie dni świąteczne (święta państwowe i religijne) tworząc nowe standardy Assistance.

CREATING A NETWORK OF THE ASSISTANCE SERVICE IN POLAND, POINTS FOR CHOOSING AND EVALUATION PURVEYORS

The main aim of the paper is to present problems as well as technical and logistic issues while creating network of the street help service in Poland and pointing out the direction of the development of Assistance market. During the last few years service assistance has changed its work as far as the general service is concerned. At present it offers great variety of services connected with the car rapairation at the street, transporting destroyed cars, protection of the place of the accident as well as many others not connected with the vehicle itself. As a result, a customer can feel safer and get help at any time even if it is a holiday time, which makes new standards of Assistance.

1. WSTĘP

Technologiczny rozwój motoryzacji oraz wręcz agresywny wzrost liczby pojazdów poruszających się po drogach w obecnych czasach wymusza zmiany i dostosowanie usług assistance do potrzeb rynku motoryzacyjnego. Powoduje to nieustanne dążenie do

¹ Politechnika Radomska. Wydział Transportu i Elektrotechniki. 26-600 Radom; ul. Malczewskiego 29.
Zakład Eksploatacji i Diagnostyki Środków Transportu. tel. 513 15 44 25

² Biuro Ekspertyz Technicznych i Szkoleń. 26-600 Radom. Ul. Na Stoku 12/2, tel. 48 331 40 60

zaspokajania potrzeb rynku, podnoszenia jakości świadczonych usług oraz sprostania oczekiwaniom stawianym uczestnikom procesu serwisowego z grupy assistance. Zaawansowanie technologiczne pojazdów [3], konkurencja wśród producentów samochodów oraz świadomość klienta i jego potrzeby, wymagają od firm uczestniczących w programach assistance, bieżącego rozwoju w celu zapewnienia wymaganego zakresu i wysokiej jakości usług. W chwili obecnej na polskim rynku działa kilku globalnych operatorów assistance. Wszystkie firmy oferują podobne usługi w zakresie organizacji pomocy kierowcom w razie awarii lub w przypadku kolizji na terenie Polski oraz w Europie. Usługi te są świadczone za pomocą sieci podwykonawców zwanych kontraktorami na rynkach lokalnych.

2. PODZIAŁ USŁUG

Analizując zagadnienia niniejszego opracowania na pierwszy plan wysuwają się dwa zasadnicze pojęcia jakimi są szeroko rozumiane usługi assistance oraz ich jakość. Z tytułu specyfiki branży, samo zagadnienie usługi assistance można zakwalifikować jako usługi materialne skierowane do konsumentów oraz częściowo jako usługi oferowane do producentów pojazdów oraz do sektora biznesowego. Dokładnie, będą to najczęściej usługi serwisowo - transportowe.

Pod względem kryteriów technologicznych usługi assistance można scharakteryzować jako:

- usługi wymagające odpowiedniego sprzętu (sprzęt holowniczy, serwis mobilny),
- usługi oparte na ludziach czyli wykonawcach. Usługi te są dostarczane przez osoby lub grupy osób bez pomocy sprzętu.

Usługi assistance mogą mieć charakter mocno rozproszony, mimo że w znacznej części są bardziej skumulowane w ośrodkach miejskich. Wówczas w dużej mierze będą zależały od czynników zewnętrznych (np. pogoda).

Różnorodność wariantów usług wymaga zmiennego rytmu planowania [4]. Działania te muszą polegać na cyklicznym i ciągłym procesie doskonalenia [3], gdyż przy wdrażaniu konkretnego produktu, do perfekcji musi być opanowana wiedza jak również komunikacja z klientami przez osoby wykonujące dany rodzaj usługi assistance. Oczekiwania poszczególnych klientów są tak mocno zróżnicowane, że dostosowanie się do nich wymaga bardzo daleko idącej elastyczności w obrębie uprawnień, które przysługują kontraktorowi.

3. POJĘCIE JAKOŚCI

Jakość w odniesieniu do usług assistance jest rozumiana jako zespół cech zapewniających satysfakcję klienta poprzez zaspokojenie jego potrzeb. Zespół tych cech to:

- niezawodność usługi zgodnie z oczekiwaniami,
- szybkość działania i reakcja firmy usługowej,
- fachowość i uprzejmość pracowników,
- indywidualne podejście do potrzeb,
- komunikacja interpersonalna.

Osiągnięcie wysokiej jakości usług wymaga nastawienia się na zaspokojenie potrzeb klienta, dbałość o jego satysfakcję, ustalenie wysokiego standardu wykonywanych usług,

szybkiego reagowania na sugestie klientów. Jakość usług jest nieodłącznie związana z procesem ich świadczenia i zaangażowanymi w ten proces osobami, a ściślej z kompetencjami i uprzejmością personelu oraz porozumieniem wszystkich grup zaangażowanych w realizację zamówionej usługi.

Obsługa klientów, a szczególnie jakość tej obsługi, zadowolenie nabywców i dbałość o odpowiedni poziom satysfakcji stają się coraz powszechniejsze w kreowaniu wizerunku przedsiębiorstwa. „Zadowolenie klienta ma wartość rynkową. Jest to różnica pomiędzy odczuwaną rzeczywistością a oczekiwaniami klienta”... „Jeśli wykonana usługa spełnia oczekiwania klienta, to jest ona dobrej jakości” [2]. Jeśli ich nie spełnia, nawet jeżeli będzie wykonana z uwzględnieniem wszelkich procedur technicznych i wyznaczonych standardów, nie zyska uznania klienta [2].

Opracowanie strategii obsługi klientów jest jednym z głównych celów tworzenia polityki przedsiębiorstwa. Konkurencja kontraktorów jest podstawową siłą napędową tych firm. Zmusza do nieustannego doskonalenia procesu obsługi, jakości wykonywania zleconych czynności oraz dostosowania form obsługi do oczekiwań klienta. Mobilizacja wszystkich ogniw mających wpływ na osiągnięcie końcowego sukcesu firmy jest podstawową formą organizacji otoczenia usług serwisowych [3]. Jest to jednak cecha strategii wielu sektorów, a nie tylko branży assistance.

4. ODBIORCY USŁUG ASSISTANCE

Specyfika branży assistance wymusza na firmach działających w skali ogólnopolskiej zapewnienie swoich usług na terenie całego kraju w systemie 24h na dobę uwzględniając wszystkie dni w roku. Działalność tych firm opiera się na przyjmowaniu zgłoszenia od klienta oraz jego przekazywaniu dalej w celu realizacji usługi.

Można przyjąć umownie, że przebieg procesu zaczyna się od klientów instytucjonalnych, którzy zamawiają usługi u operatora assistance. Operator zapewnia odpowiednią podaż tych usług w ramach ich indywidualnego zamówienia. Klientami instytucjonalnymi są w tym przypadku producenci, importerzy lub generalni przedstawiciele poszczególnych marek samochodów oraz firmy ubezpieczeniowe oferujące ubezpieczenia assistance, zapewniając swoim klientom należyłą obsługę.

Każdy klient instytucjonalny wyznacza swoje standardy i procedury, które są ściśle związane z ich standardową ofertą skierowaną do klienta końcowego, który jest nie tylko odbiorcą ale również płatnikiem, gdyż koszty usług zawarte są w cenie pojazdu lub zakupionej przez niego polisy. W przypadku klientów indywidualnych czyli nie posiadających gwarancji producenta ani ubezpieczenia assistance, zamówienie usługi następuje w momencie zaistnienia bezpośredniego zapotrzebowania przez użytkownika pojazdu, który jednocześnie sam pokrywa koszty jej realizacji na miejscu.

5. RODZAJE USŁUG ASSISTANCE

Podstawowe usługi assistance oferowane klientom to;

- naprawa pojazdu na drodze lub usprawnienie pojazdu do poziomu umożliwiającego kontynuowanie podróży - wykonywane na miejscu awarii (na drodze),
- holowanie,
- pomoc przy kolizjach i wypadkach drogowych.

Dodatkowe usługi ściśle powiązane z usługami podstawowymi to:

- Organizacja samochodów zastępczych.
- Transport osób.
- Transport medyczny.
- Tłumaczenia i porady.

Wszystkie ww. usługi wykonywane są przez sieć podwykonawców, którzy posiadają odpowiednie kwalifikacje i sprzęt umożliwiający realizowanie zamówień oraz są gotowi do zapewnienia pełnej dostępności swoich usług (24h/dobę).

Niewątpliwie najczęstszą przyczyną unieruchomienia pojazdu jest jego awaria. Preferencje klientów ukierunkowane są przede wszystkim na usunięcie prostych usterek na miejscu awarii (na drodze). Taka usługa jest pożądana w pierwszej kolejności.

6. ZASADY DOBORU PODWYKONAWCÓW DO REALIZACJI USŁUG ASSISTANCE

Przebieg procesu doboru dostawców usług jest zbieżny z zapotrzebowaniem na konkretny rodzaj usług assistance opisanych w punkcie 5. Prowadzony jest przez wyselekcjonowany personel operatora, zdolny do osobistej oceny podwykonawcy (kontraktora), na podstawie wizji lokalnej i opinii rynku – terenu działania kontraktora.

W praktyce jednak, w pierwszej kolejności badana jest oferta możliwości techniczno-operacyjnych dostarczona przez potencjalnego podwykonawcę oraz przeprowadzana procedura oceny dostawcy w oparciu o ściśle przyjęte kryteria jakościowe i ilościowe.

Jednym z istotnych kryteriów decydującym o wyborze dostawcy jest popyt na usługi assistance w określonej lokalizacji, który wynika z analizy zapotrzebowania na usługi, posiadany sprzęt, wiedzy, umiejętności i doświadczenia pracowników firmy podwykonawczej oraz posiadane zaplecze techniczne. Niewątpliwie istotnym elementem nawiązania współpracy z potencjalnym dostawcą usług są: wiedza i umiejętności w zakresie objętym płaszczyzną współpracy tzn. zakresem i rodzajem usług assistance – na danym terenie.

Dobór podwykonawców do realizacji usług assistance powinien odbywać się przy pomocy ustalonych na wstępie kryteriów. Mogą to być, m. in.:

- Ankiety – ocena profilu prowadzonej działalności przez oceniany podmiot.
- Strategia budowy sieci.
- Analiza otrzymanej dokumentacji (formalno-prawnej i fotograficznej).

- Raporty z przeprowadzonych rozmów.

W przypadku usług holowania, najistotniejszymi elementami mającymi wpływ na wybór danego dostawcy usług, oprócz lokalizacji firmy, ma jakość, funkcjonalność i ilość posiadanego sprzętu oraz liczba zatrudnionych pracowników, co przekłada się na efektywność realizowanych usług transportowych. Firma, która posiada większą ilość pojazdów holowniczych, odpowiednią ilość i jakość personelu technicznego jest w stanie zapewnić większy stopień gotowości przy realizacji usług niż w przypadku firmy np. z ubogim taborem. Wynika to z faktu, iż żadna z takich firm nie udostępni swoich usług na wyłączność jednemu operatorowi assistance i mogłoby się zdarzyć, że wystąpią dwa przypadki zapotrzebowania na sprzęt w tym samym czasie przez dwóch różnych operatorów co skutkowałoby brakiem możliwości wykonania jednego z dwóch zadań. Nie bez znaczenia jest również wiek i stan pojazdów holowniczych. Jest to ściśle związane z jakością wykonywanych usług. W przypadku usług wykonywanych na miejscu awarii (na drodze) elementami mającymi wpływ na jakość i skuteczność dostarczanych usług jest wiedza i umiejętności pracowników danego usługodawcy. Umiejętności reprezentowane przez pracowników danego podwykonawcy usług są ściśle powiązane z profilem prowadzonej działalności warsztatowej w zakresie: mechaniki, elektromechaniki i elektroniki pojazdów.

Profil podwykonawcy usług assistance jest ściśle związany z umiejętnościami, które posiada dany podmiot gospodarczy w ramach prowadzonej podstawowej działalności.

Profesjonalnie działająca firma operatora assistance, musi ciągle monitorować trudności napotymane w wyniku obsługi zleceń przez podwykonawców w całej sieci oraz dostarczać im odpowiednich narzędzi i urządzeń niezbędnych do realizacji nowego typu usług – np. naprawę pojazdu na miejscu awarii, a nie jak dotąd usług holowania.

7. POSUMOWANIE

Działalność firm assistance oraz zakres oferowanych przez nich usług uległ na przestrzeni ostatnich lat znacznej zmianie. Oczekiwania ze strony klientów są ukierunkowane szczególnie na jakość, skuteczność i szybkość obsługi. Niemniej bardzo istotnym elementem w łańcuchu dostaw jest rola osoby, która reprezentuje firmę assistance w bezpośrednim kontakcie z klientem potrzebującym pomocy. Analiza wyników poszczególnych firm w sieci, pozwala na dokonanie ocen skuteczności wykonywanych usług, skuteczności napraw na drodze oraz pozwala na wskazanie słabego ogniwa łańcucha usług assistance, który „jest tak mocny jak najsłabsze jego ogniwo”. Odpowiednie przygotowanie arkusza kalkulacyjnego umożliwia dokonanie oceny wskaźnika zdolności technicznej i funkcjonalnej kontraktorów, ocenę ich potencjału rynkowego oraz mocnych i słabych punktów w porównaniu z innymi firmami, które konkurują na runku assistance.

8. BIBLIOGRAFIA

- [1] Nowicki R., Olszowski S.– opracowanie na podstawie analizy rynku usług serwisowych i własnych doświadczeń, popartych wieloletnią praktyką zawodową.
- [2] Olszowski S.: Budowanie pozycji serwisu. Jakość usług. Doskonała obsługa klienta. Materiały szkoleniowe międzynarodowej sieci serwisowej Autodistribution International. AD Polska, czerwiec 2005.
- [3] Olszowski S., Olszowski T., Olszewska M., Jastrzębska D.: Raport o aktualnym stanie sektora motoryzacyjnego w Polsce w obliczu globalnego kryzysu. Bezpieczeństwo w Transporcie. LogiTrans 2009, Czasopismo Logistyka nr 3/2009
- [4] Olszowski S., Nowicki R.: Otoczenie usług transportowych. Serwis Truck Assistance 24h. V Konferencja Naukowo-Techniczna. Logistyka. Systemy Transportowe. Bezpieczeństwo w Transporcie. LogiTrans. Szczyrk, kwiecień 2008.