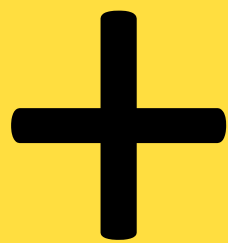


Яндекс  Про

Послепродажное
обслуживание
автомобилей такси



Хорошо ли меня слышно и видно?



Если ДА
поставьте +



Если НЕТ
поставьте –

Оглавление

1

Послепродажная поддержка
парков-партнеров

2

Послепродажное обслуживание CHERY

3

Обслуживание автомобилей «Москвич»
корпоративными парками

4

Послепродажная поддержка парков-
такси HAVAL

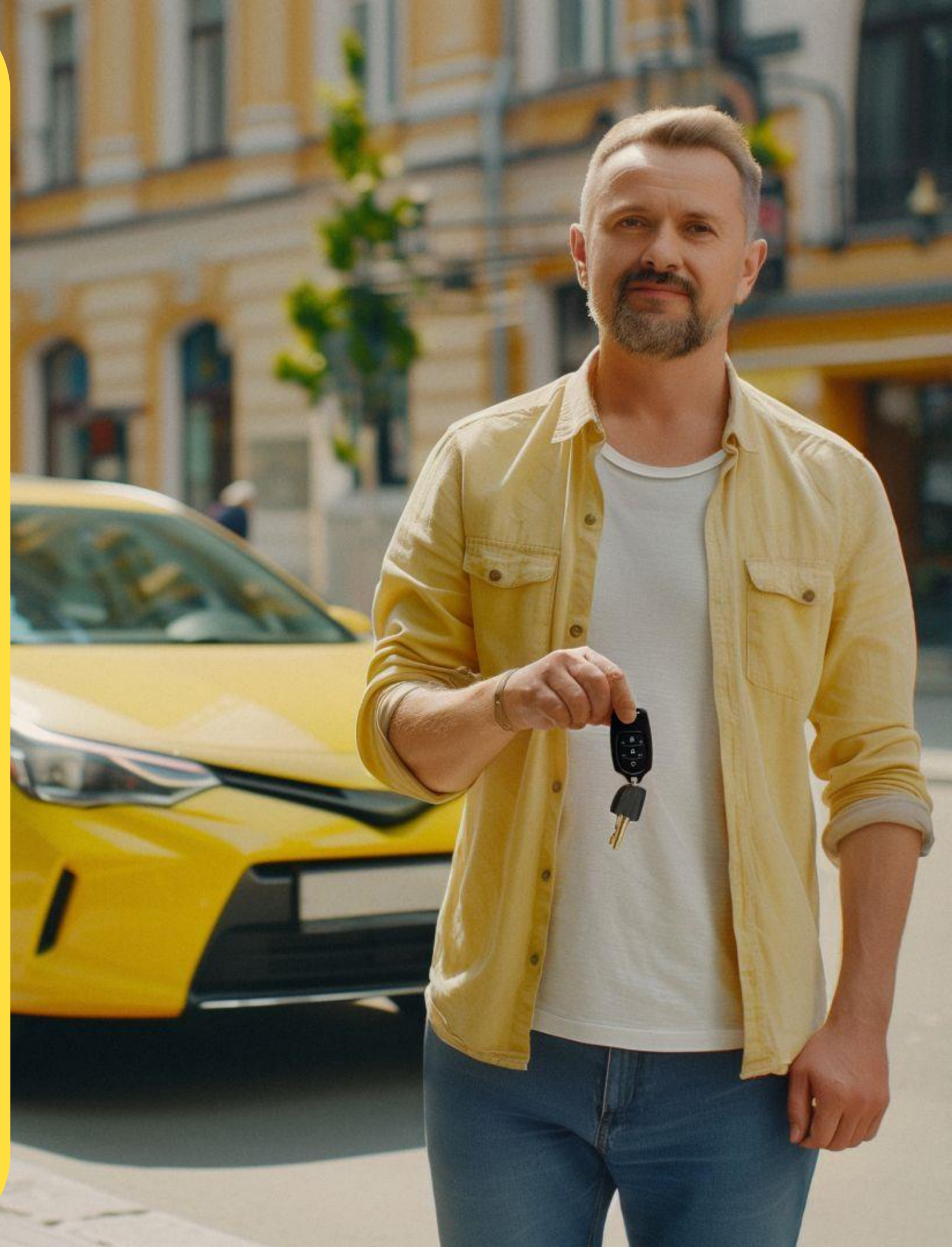


Яндекс Про

Послепродажная поддержка парков-партнеров



Илья Добрынин
Менеджер парков Яндекс Про



Послепродажная поддержка парков-партнеров

Наша миссия:

1

Поддержать парки партнеров в послепродажном обслуживании у дилеров

2

Адаптировать гарантийную политику автопроизводителей под нужды отрасли

3

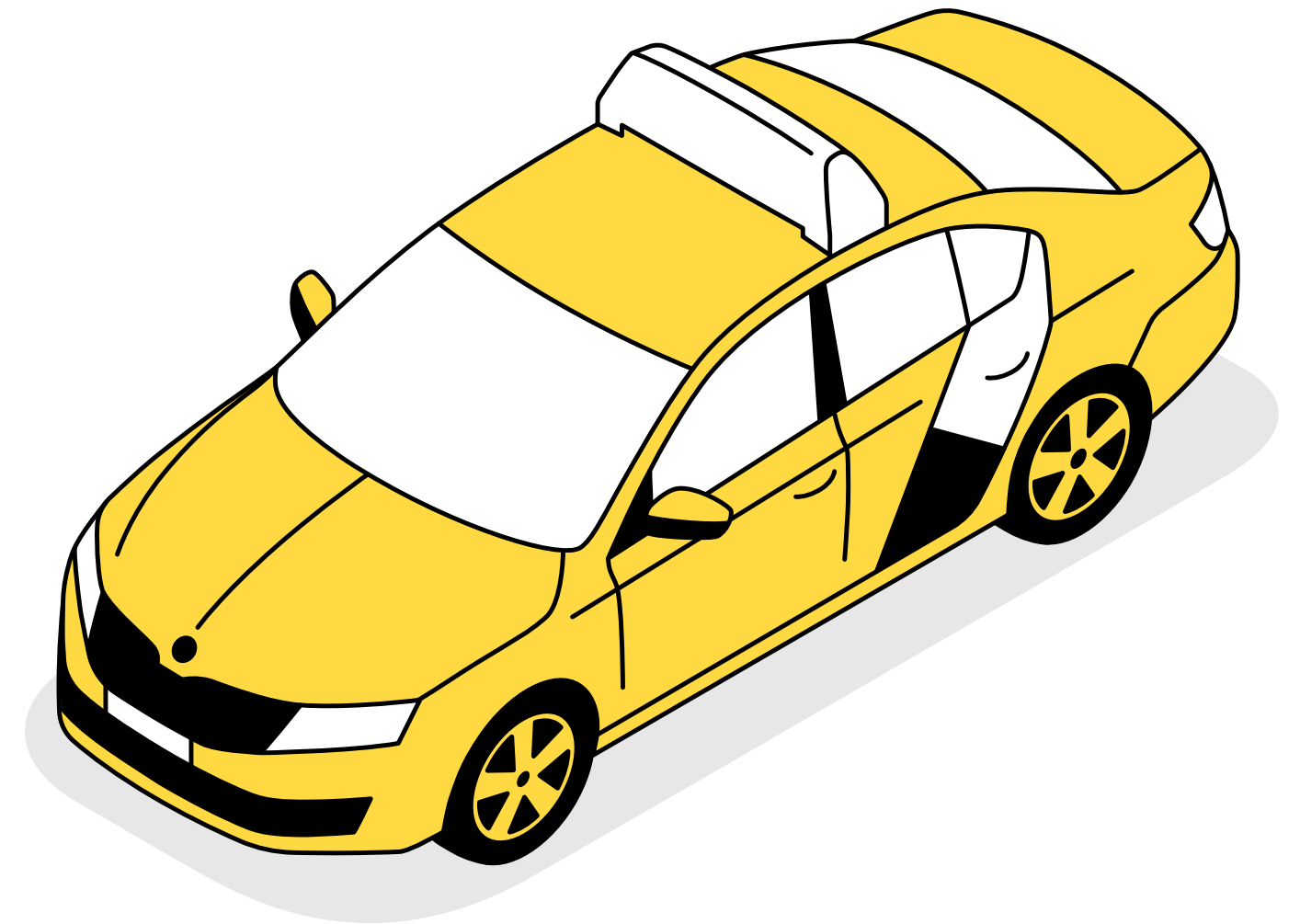
Сократить ожидание записи и простой в сервисах дилеров

4

Изменить подход официальных дилеров к обслуживанию автомобилей такси

5

Организовываем прямые встречи с представителями автопроизводителей, вебинары



Особенности работы дилерских центров

Сниженный интерес к проведению гарантийных ремонтов вызван:

1

Низкой маржой от данного вида ремонтов

2

Необходимостью соблюдать процедуры согласования с автопроизводителем и установленные им нормативы

3

Приоритетом ремонта а/м физических лиц, т.к. на их стороне:

Закон о защите прав потребителей

Декрет № 6 «О Единых правилах в области защиты прав потребителей» от 06.12.2024г., который сокращает срок устранения недостатков с 45 до 14 дней!



Где искать и как отправить обращение?

Добавили новые разделы и баннеры

На сайте Яндекс Про — Мой таксопарк



На витрине предложений маркетплейса

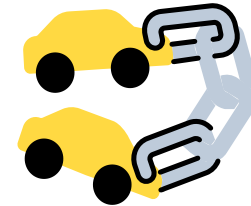


Мы можем:



Ускорить запись к дилеру

Приоритизировать прием дилером
даже нескольких автомобилей парка



Исследовать отказ в гарантийном ремонте

Подтвердить правомерность
отказа дилером



Сократить сроки ремонта у дилера

Уменьшить сроки ремонта и поставки
запасных частей/ расходных материалов



Разобрать сложные случаи с привлечением импортера

Урегулировать разногласия
с официальным дилером марки

Когда не поможем:



Авто ввезен или приобретен самостоятельно, не по партнерским программам Яндекс Такси

Поиск и покупка автомобиля проведены без участия Яндекс Такси



Зафиксирован факт манипуляций манипуляций с пробегом

Пробег одометра не соответствует реальному



Автомобиль не обслуживался

Сервисное обслуживание не производилось в соответствии с регламентом или отсутствуют подтверждающие документы



Выявлено механическое повреждение или подмена запчасти

Следы внешнего воздействия или иные дефекты, в т.ч. самостоятельная замена

Форма обратной связи по послепродажному обслуживанию



Доступна по QR, в Диспетчерской,
на витрине предложений лизингового маркетплейса
и на сайте Я Про —
Мой таксопарк

Яндекс  Про

Послепродажное обслуживание CHERY



Шматов Руслан

Руководитель отдела послепродажного
обслуживания CHERY



Приоритеты сервиса

Наша цель:

1

Минимизация простоев
автомобилей Бренда

2

Простые ремонты – решение
в течение 24 часов

3

Сложные случаи и агрегатный
ремонт – решение в течение 7 дней

Качество и скорость обслуживания
корпоративных клиентов



Снижение сроков
поставки запасных
частей



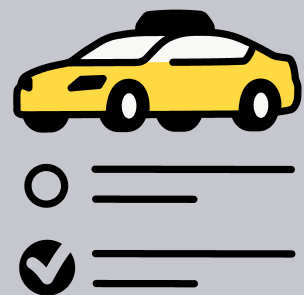
Выделенные дилеры
и резервирование мощности
внутри дилерских центров

Качество и гарантийная политика

Наши специальные условия:



Специальные условия гарантии для автомобилей такси и увеличение срока поддержки на вариаторы (3 года или 150000 км)



Возможность подписания сервисного контракта с Парком при соответствии сервисным критериям

1

Качественная модернизация автомобилей CHERY

2

Самый лояльный подход к одобрению гарантии среди других автопроизводителей

3

Снижение сроков обработки обращений службой гарантии и тех. поддержки

4

Создание центра технических экспертиз RND

Наша сервисная география

Текущий уровень доступности зч CHERY:

- 1 Механические зч - 95%
- 2 Кузовные зч - 96% (доступность оптики и остекления 100%)
- 3 Оперативная обработка заказов ЗЧ – за 1 день

Сроки доставки зч (из наличия)
по России:

- 1 Москва – СПб - 1-2 дня (1 день после открытия склада в СПб)
- 2 Москва – Казань - 3 дня
- 3 Красноярск – Новосибирск – 3 дня

215

технических центра
по РФ от Калининграда
до Владивостока

>100
0

городов присутствия

2

центральных склада запасных частей
с прямыми поставками
из запасных частей Китая

Fleet

менеджеры
со стороны CHERY

Уже 8

сервисных партнеров среди
наших клиентов
и +4 в плане до конца года

Сервис быстрой замены CVT

Важно:

- 1 Обслуживание автомобиля в соответствии с регламентом
- 2 При обращении к дилеру по гарантии требуется предоставление документов, подтверждающих обслуживание по регламенту
- 3 При обращении по «продленной гарантии CVT» обязательно предоставление заказ-нарядов ТО-40, ТО-80, ТО-120 с использованием сертифицированного масла CVT и сертификатов

Для регистрации автомобиля необходимо пройти в группу и заполнить все

Запрошенные данные:



@ASD_AFTERSALES_BOT

Сервисные кампании CHERY CHERY

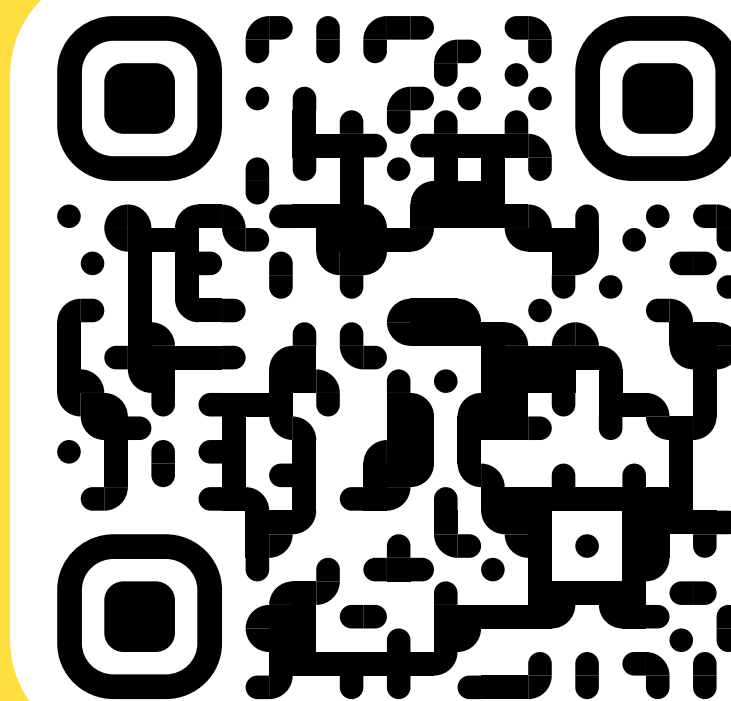
Важно:

- 1 Для согласования ремонтов по гарантии обязательно выполнение сервисных кампаний
- 2 Ознакомиться с списком сервисных кампаний можно в личном кабинете CHERY: CHERY: lk.chery.ru
- 3 Если у вас нет доступа к ЛК, напишите нам на почту: Service.chery@chery.ru
 - Список VIN CHERY в Эксель
 - Номер телефона, почта и ФИО ответственного за обслуживание парка

Сервисные кампании всегда:

- Проводятся у дилера
- Бесплатны для клиента
- Направлены на улучшение безопасности эксплуатации и надежности автомобилей

Группа для оперативного решения вопросов связанных с недо-бросовестным обслуживанием



Контакты для связи



Выделенная почта сервиса:
Service.chery@chery.ru

Заполните форму
отсканировав QR:

- Добавим ваши автомобили в перечень расширения поддержки по CVT
- Автоматически проверим автомобили на наличие обязательных сервисных кампаний
- Проинформируем о старте проекта по заводскому восстановлению агрегатов

Яндекс Про

Обслуживание автомобилей «Москвич» корпоративными парками

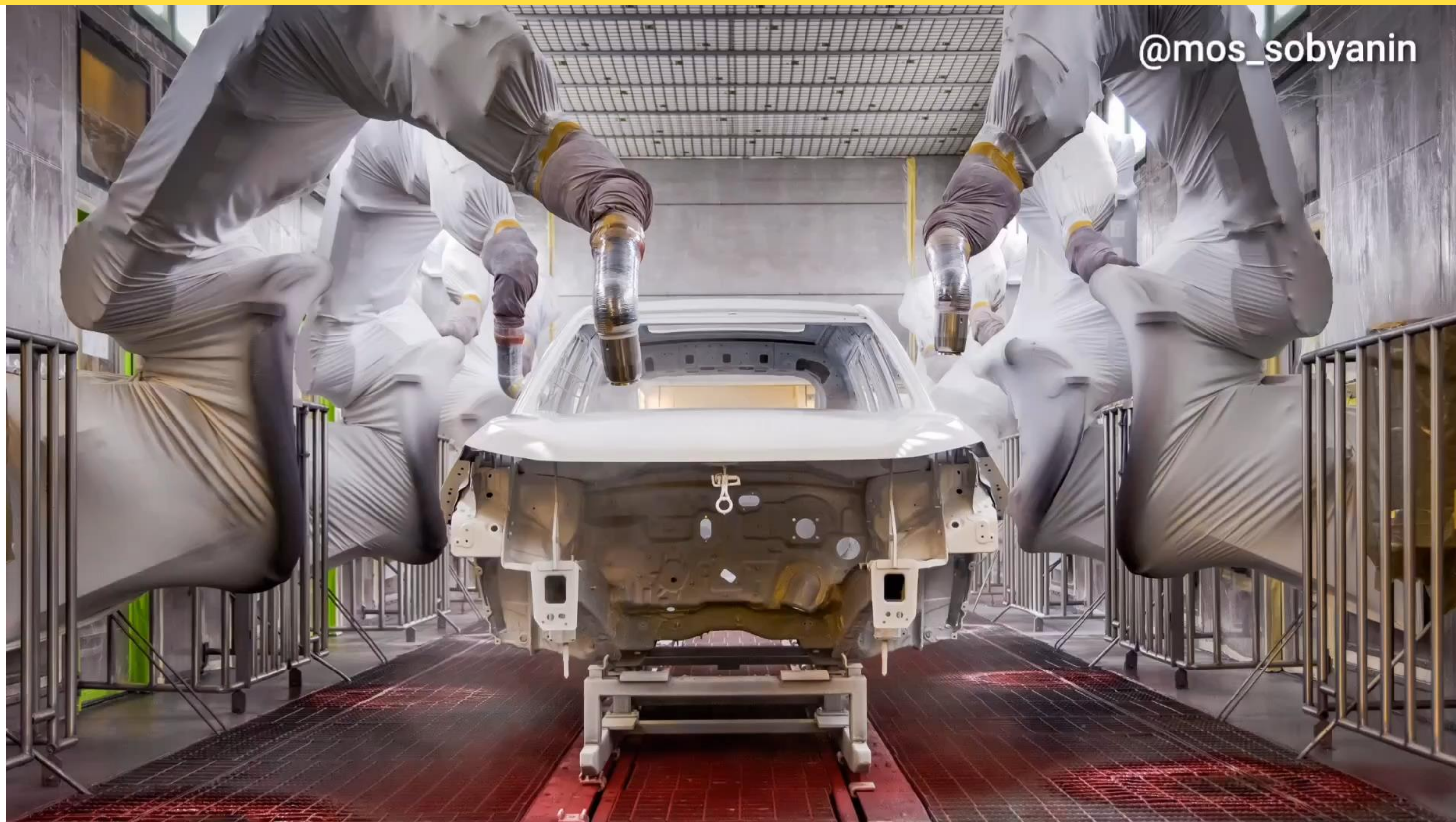


Сидоров Виталий

Менеджер по сервисной поддержке
корпоративных клиентов МАЗ Москвич



«Москвич». Собран в Москве, адаптирован для России



Послепродажное сопровождение таксопарков

1

Базовая гарантия на автомобиль

3 года или 100 000 км. пробега в зависимости от того, что наступит ранее*

2

Регламентное техническое обслуживание (ТО)

- Межсервисный интервал – 1 год или 10 000 км. пробега в зависимости от того, что наступит ранее
- Особое условие (для интенсивных условий эксплуатации) – обслуживание CVT каждые 2 года или 30 000 км. пробега в зависимости от того, что наступит ранее

3

Дилерская Сеть МАЗ «Москвич»

95 авторизованных дилерских центров, предоставляющих услуги: по продаже а/м и послепродажному сопровождению, включая гарантийное, гарантийное, сервисное обслуживание и реализацию запасных частей

*за исключением быстроизнашиваемых деталей



@MOSKVICHHELFBOT

Послепродажное сопровождение таксопарков

4

Центральный склад запасных частей в московском регионе

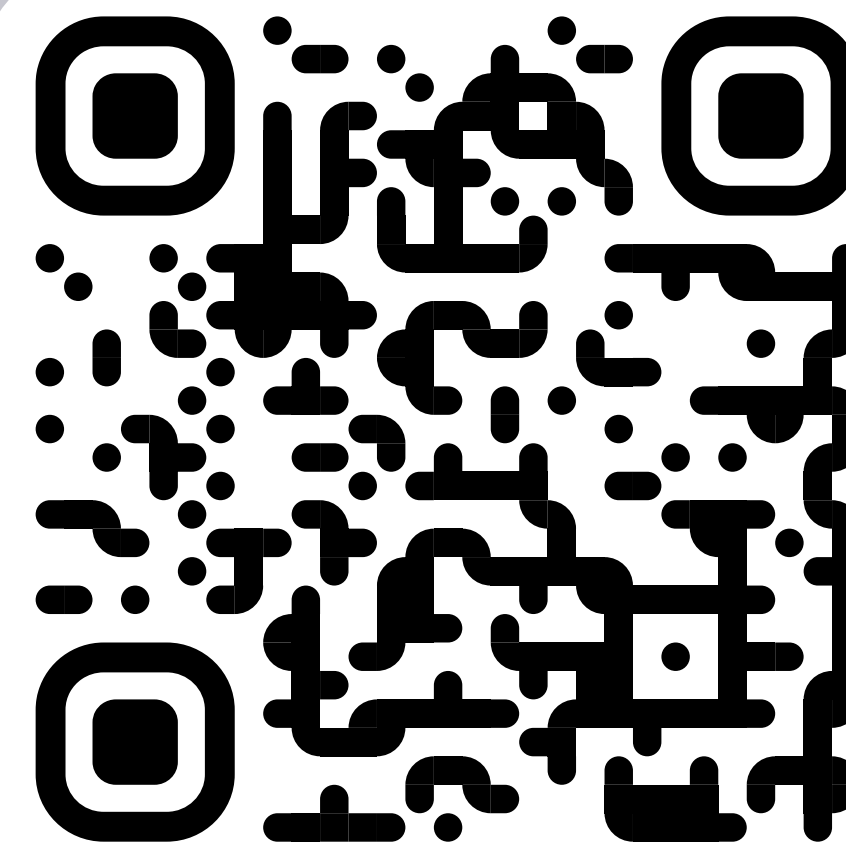
Уровень наличия запасных частей > 92%, для сегмента с потреблением выше среднего – 100%, что обеспечивает бесперебойные поставки в дилерскую Сеть для всех моделей а/м «Москвич». Отгрузки со склада – до 4 раз в неделю

5

Поддержка Клиентов «Москвича»

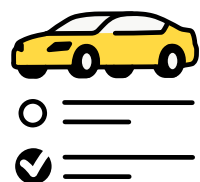
- Единый контакт центр для Клиентов: 8 800 600-00-55
- Специализированный Телеграм канал для поддержки по послепродажному обслуживанию: <https://t.me/MoskvichHelpBot>
- Программа постгарантийной поддержки
- Обучение сервисного персонала в учебном центре МАЗ «Москвич»**

**в процессе разработки



@MOSKVICHHELFBOT

Самостоятельное обслуживание парка



Регламентное техническое обслуживание (ТО)

- Выполнение на основании регламента операций Руководства по гарантии и техническому обслуживанию



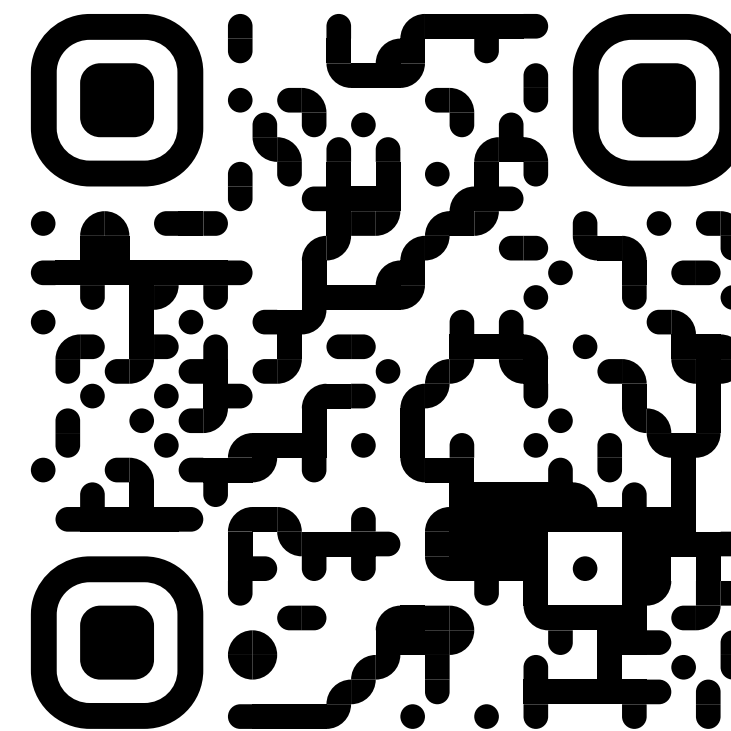
Запасные части

- Использование оригинальных или рекомендованных запасных частей МАЗ «МОСКВИЧ»



Осуществление гарантийного обслуживания

- Ремонт проводится в официальной дилерской сети МАЗ «Москвич»
- В случае необходимости, предоставить Дилеру заказ-наряды, подтверждающие факт надлежащего проведения ТО и соответствие использованных з/ч



Москвич

Преимущества обслуживания у дилера для таксопарков

1

Спец. предложение по тарифам на обслуживание

На уровне соглашения фиксируются специальные условия на услуги сервиса: обслуживание а/м, выполнение регламентного ТО и покупка запасных частей

2

Приоритетная запись на сервис в рамках гарантии

На регулярной основе, в зависимости от потребностей парка, выделенные временные слоты для планирование записи а/м

3

Индивидуальная поддержка

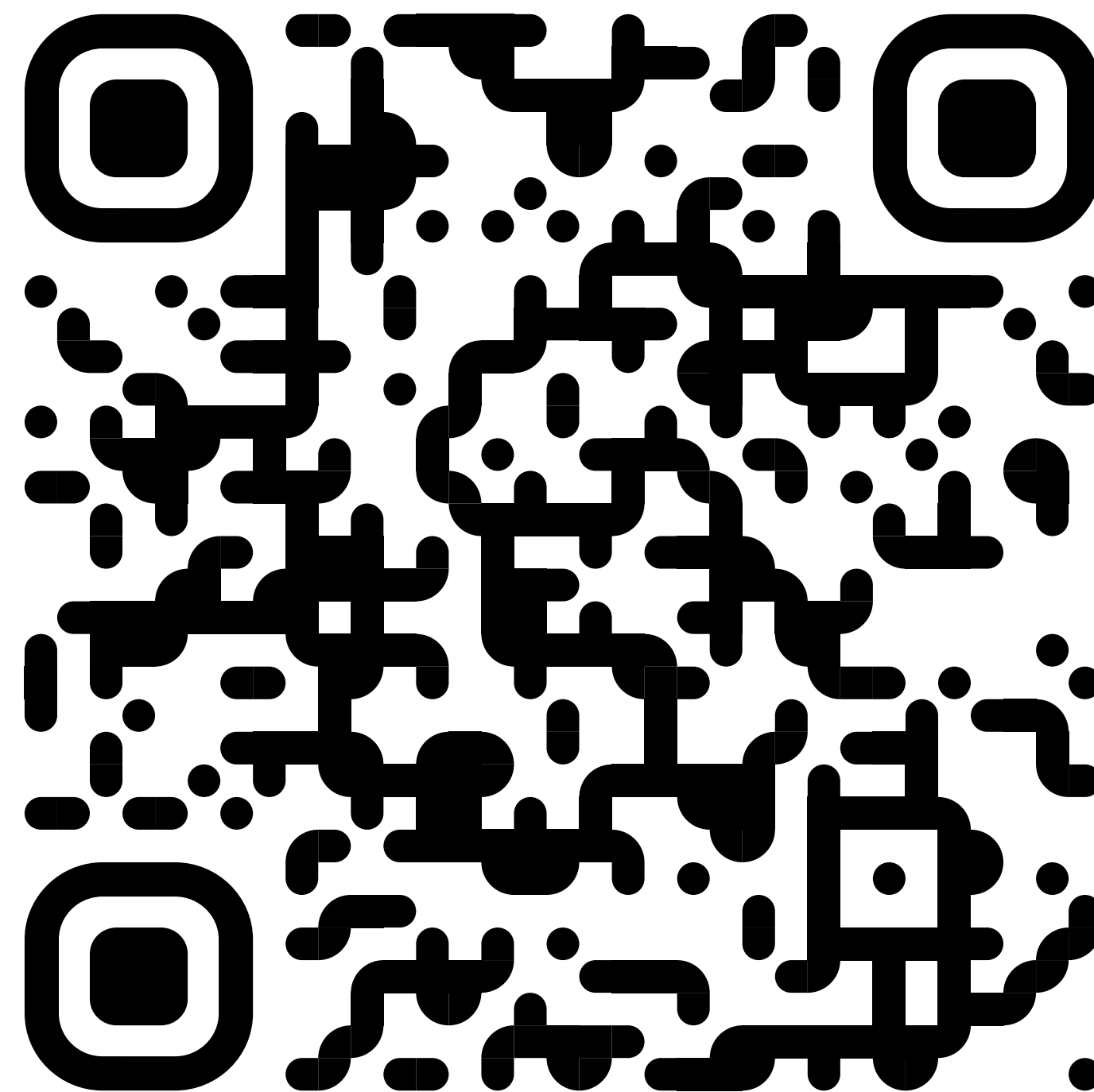
- Выделенный менеджер по сервису
- Оказания технических консультаций
- Планирование склада под потребности парка



Наши контакты

Служба сервисной поддержки
корпоративных клиентов

fleet.service@moskvich.ru



Яндекс Про

Послепродажная
поддержка парков –
такси HAVAL



Трофимов Павел

Региональный менеджер по сервисной
поддержке корпоративных клиентов Haval



Гарантийная политика HAVAL

HAVAL стал лидером продаж автомобилей для такси в России в 2024 году. Парк автомобилей для коммерческого использования насчитывает свыше 30 000 единиц и продолжает расти. В связи с этим представительство HAVAL работает над улучшением гарантийных программ для таксопарков

При обслуживании в дилерской сети

Гарантия на Автомобиль HAVAL, используемый в коммерческих целях составляет:
3 года или 150 000 км пробега для автомобилей, оснащенных телематической системой (T-Box) на регулярной основе передающей данные о пробеге автомобиля, проходящих регламентное техническое обслуживание у официальных дилеров марки HAVAL в зависимости от того, что наступит ранее*

При обслуживании в сторонних СТО

Гарантия на Автомобиль HAVAL, используемый в коммерческих целях составляет:
1 год или 100 000 км пробега на регулярной основе проходящих регламентное техническое обслуживание с соблюдением рекомендаций производителя в зависимости от того, что наступит ранее*.
оснащенных телематической системой (T-Box) на регулярной основе передающей данные о пробеге автомобиля

* Действует перечень ограничений. Актуальную версию списка импортёр направит позже

Требования к обслуживанию авто, для сохранения гарантийной политики производителя

Для возможности устранения заводского дефекта
необходимо соблюдать условия

1

Обслуживание у официальных дилеров или
авторизованных СТО

2

Соблюдение регламента ТО (пробег/сроки)

3

Использование сертифицированных запчастей
и масел (подтверждение документами)

4

Фиксация всех работ и запчастей в заказ наряде
(дата, VIN, пробег, печать СТО, артикулы запчастей и масел)

5

Своевременное устранение неисправностей – игнорирование поломок
и несвоевременное обращение может привести к ограничениям в гарантии

Требования к обслуживанию авто, для сохранения гарантийной политики производителя

С регламентом обслуживания автомобилей HAVAL можно ознакомиться на сайте импортера по адресу <https://haval.ru/owners/regulations-to/>



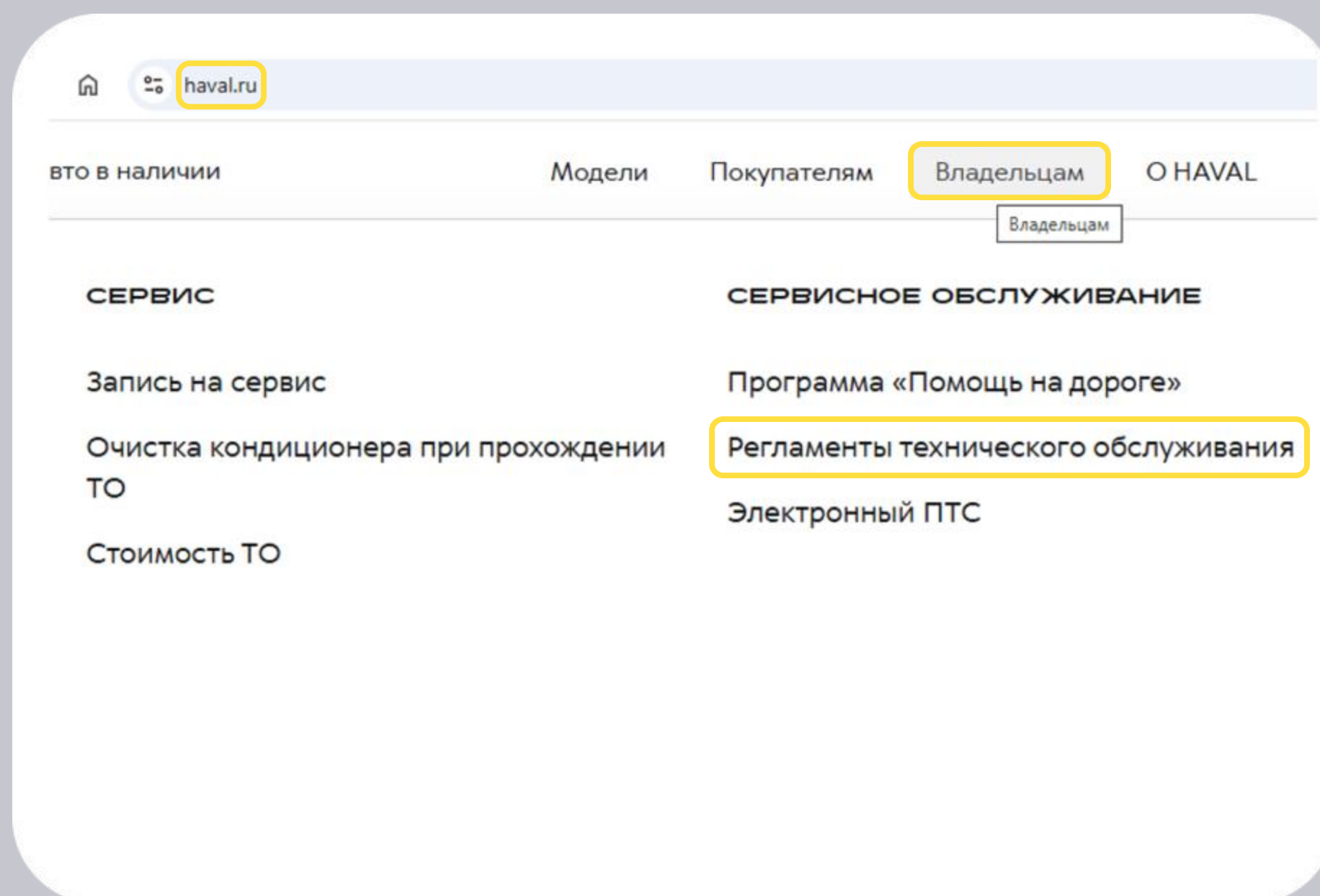
Обозначения: З - замена, П - проверка.

HAVAL H3

HAVAL M6

DARGO

HAVAL JOLION



Требования к обслуживанию авто, для сохранения гарантийной политики производителя

График планового технического обслуживания

График технического обслуживания Jolion											
Время	Месяц	12	24	36	48	60	72	84	96	108	120
Пробег	км (1000 км)	10	25	40	55	70	85	100	115	130	145
	Моторное масло	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Масляный фильтр	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Прокладка сливного болта масляного поддона	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Воздушный фильтр	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Свеча зажигания(4G15K)	п	3	п	3	п	3	п	3	п	3
	Свеча зажигания(4B15D)	п	п	п	3	п	п	п	3	п	п
	смазочное масло для устройства управления интеллектуального крутящего	п	п	п	п	3	п	п	п	п	3
	производится замена каждые 5 лет или 60.000км. (в зависимости от того, что наступит ранее)										
	Трансмиссионное масло для раздаточной коробки	п	п	3	п	п	п	п	п	п	3
	После первой замены , производится замена каждые 3 года или 100.000 км. (в зависимости от того, что наступит ранее)										
	Трансмиссионное масло	п	п	3	п	п	п	п	п	п	3

Лояльность для парков с собственными СТО



Использование оригинальных запасных частей и масел HAVAL гарантируют исправность автомобиля и сокращают время простоя автомобиля в дилерских центрах сети HAVAL

Лояльность для парков с собственными СТО:

Возможность обслуживания на сторонних СТО при условии:

- Использования оригинальных\сертифицированных запчастей
- Своевременное проведение технического обслуживания (контроль пробегов и сроков)
- Предоставления дилеру полной истории ТО при каждом гарантийном обращении
- Важно: Неофициальное ТО потребует дополнительных проверок, это может увеличить сроки согласования гарантийных ремонтов

Требования к запасным частям

Оригинальные/сертифицированные запчасти – обязательны для гарантии

Официальные каналы продаж:

- Дилерские центры HAVAL
- Поставщики сертифицированных запчастей (для малых СТО)

Неоригинальные аналоги с отсутствием сертификатов и прозрачной истории покупки: приводят к отказу в гарантийном ремонте

Рекомендация:

Проверять у поставщиков наличие сертификатов соответствия на запасные части и тех. Жидкости. Хранить и предоставлять дилеру подтверждающие документы на закупку запчастей и технических жидкостей (УПД, Счет-фактура, чеки)

Документы при обращении без истории обслуживания у дилера

Необходимо предоставить:

- Сервисную книжку с отметками СТО (При наличии)
- Документы, на запчасти и материалы.
Копии заказ наряда с проведением ТО
- Данные о пробеге (актуальность!)
- Возможные ограничение сервисной поддержки:
 - × Скрученный пробег – выявляется по ECU, T-Vox и сервисной истории.
 - × Подмена запчастей – при ремонте "на стороне"
 - × Отсутствие/ фальсификация документов – усложняет подтверждение прохождения ТО

Последствия:

Отказ в гарантии + возможный список недобросовестных пользователей

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ЗАКАЗ-НАРЯД № 3N00000000 от 01.02.2020 г.

Сервисный консультант: Иванов Иван Иванович

Собственник автомобиля: Иванов Иван Иванович Адрес:	VIN: LGWFEF4A5XGF000000 Модель : Haval H9 Год выпуска: 2019 Государственный номер: X001XX 00 Пробег 19 600 Дата начала гарантии: 20.02.2018 0:00:00
Заказчик: Иванова Илона Ивановна по доверенности № _____ от _____	
Контактные телефоны: Принят: 01.02.2020 9:00:00 Окончание работ: 20.02.2020 12:00:00	Вид ремонта: Техническое обслуживание В работе

Форма оплаты: наличная [] картой [] безналичная []
Демонтированные запчасти сохранить [] утилизировать []

Причина обращения со слов клиента: ТО 20000 км, стук сзади справа

Заявленные работы по основному заказу-наряду					
№	Код/ №	Наименование работы	Кол-во	Цена	Сумма
1	2222	ТО- 20 000	1	10 800,00	10 800,00
Итого работ на сумму:					10 800,00

Расходная накладная к основному заказу-наряду						
№	№ по каталогу	Наименование запчастей и материалов	Кол-во	Ед. Изм.	Цена	Сумма
1	2230524	Масло моторное	5,500	л	730,00	4 015,00
2	1017100XE02	Фильтр масляный	1,000	шт	816,00	816,00
3	RM	Расходные материалы	1,000	шт	500,00	500,00
Итого комплектующих на сумму:						5331,00

Предварительная стоимость по основному заказ-наряду: 16131,00 РУБ. (Шестнадцать тысяч сто тридцать один рубль 00 копеек)

Запчасти предоставленные заказчиком					
№	№ по каталогу	Наименование запчастей и материалов	Кол-во	Ед. Изм.	Примечание
1					
2					
3					
4					

Гарантия Исполнителя не распространяется детали/материалы предоставленные Заказчиком.
Дополнительные работы до суммы: _____
Свыше лимита согласовать: по телефону [] лично []
рамках исполнения настоящего заказ-наряда является: _____

Дата: 20.08.2012 Сервисный консультант _____ /Петров Сергей Иванович/
Заказчик _____ /Иванов Иван Иванович/

Установка ГБО — риски для гарантии

Установка ГБО может
привести к ограничению
гарантии на:

- Двигатель
и топливную систему
- Электронные
компоненты
(если проблемы
связаны с ГБО)

Причины:

- Непредусмотренные
изменения конструкции
- Риск некорректной
работы систем

Альтернатива:

- Выбор заводских
бензиновых моделей

Наши контакты

Сервисная поддержка
корпоративных клиентов

Pavel.Trofimov@haval.ru



Яндекс  Про

Ответы на вопросы

