

Komplettering Utredning GSLAB

HANS-OVE SJÖÖ, KNUT FAHLÉN OCH SYLVESTER WESTERDAHL



Innehåll

1. Processer
2. Ekonomianalys
3. Kontroll
4. Riskanalys
5. Tidplan

PROCESSER

Reparation

Informationsinnehåll:

- Beskrivning av fel
- Bil id
- Kontaktinformation för bokning
- Lånebil Y/N
- Specifika krav lånebil?

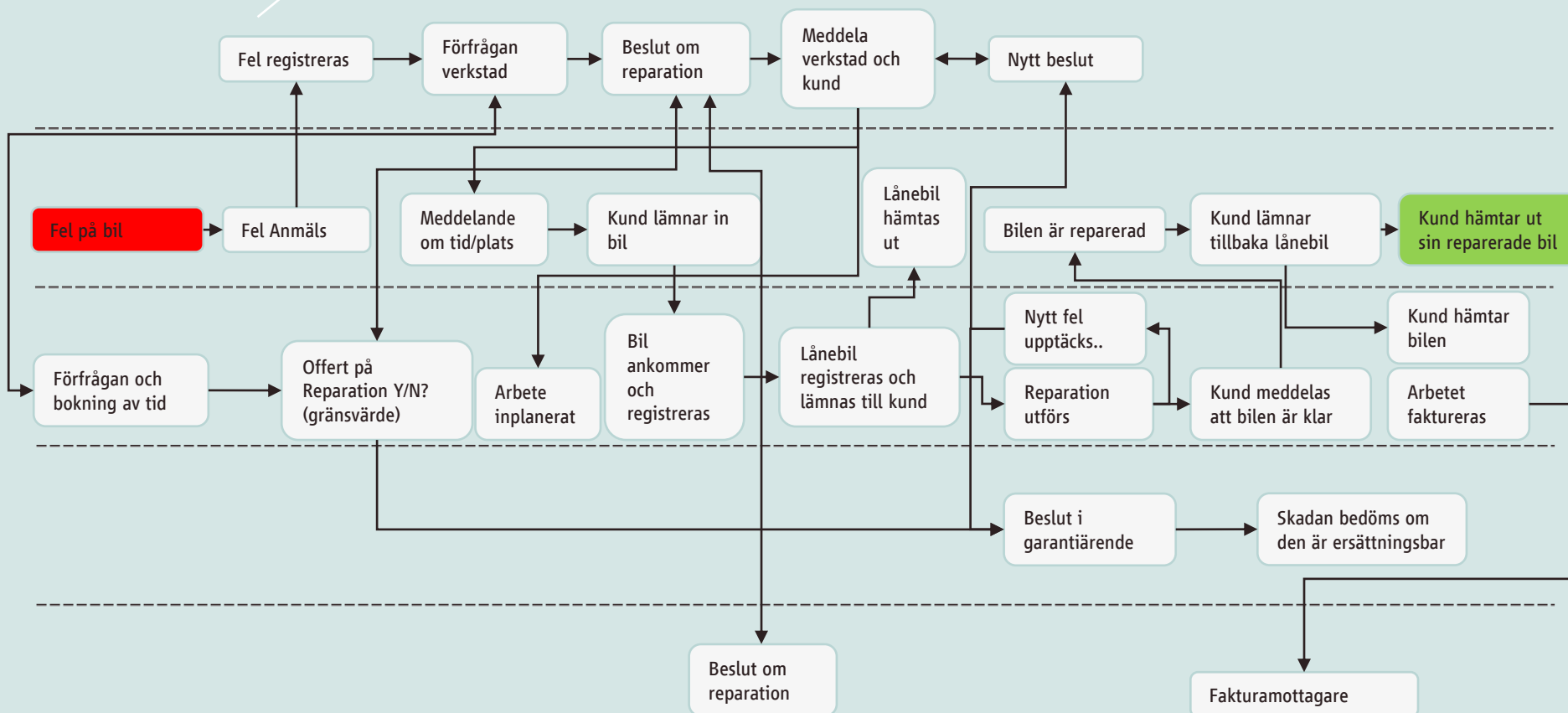
Kundtjänst

Kund

Verkstad

Tillverkare

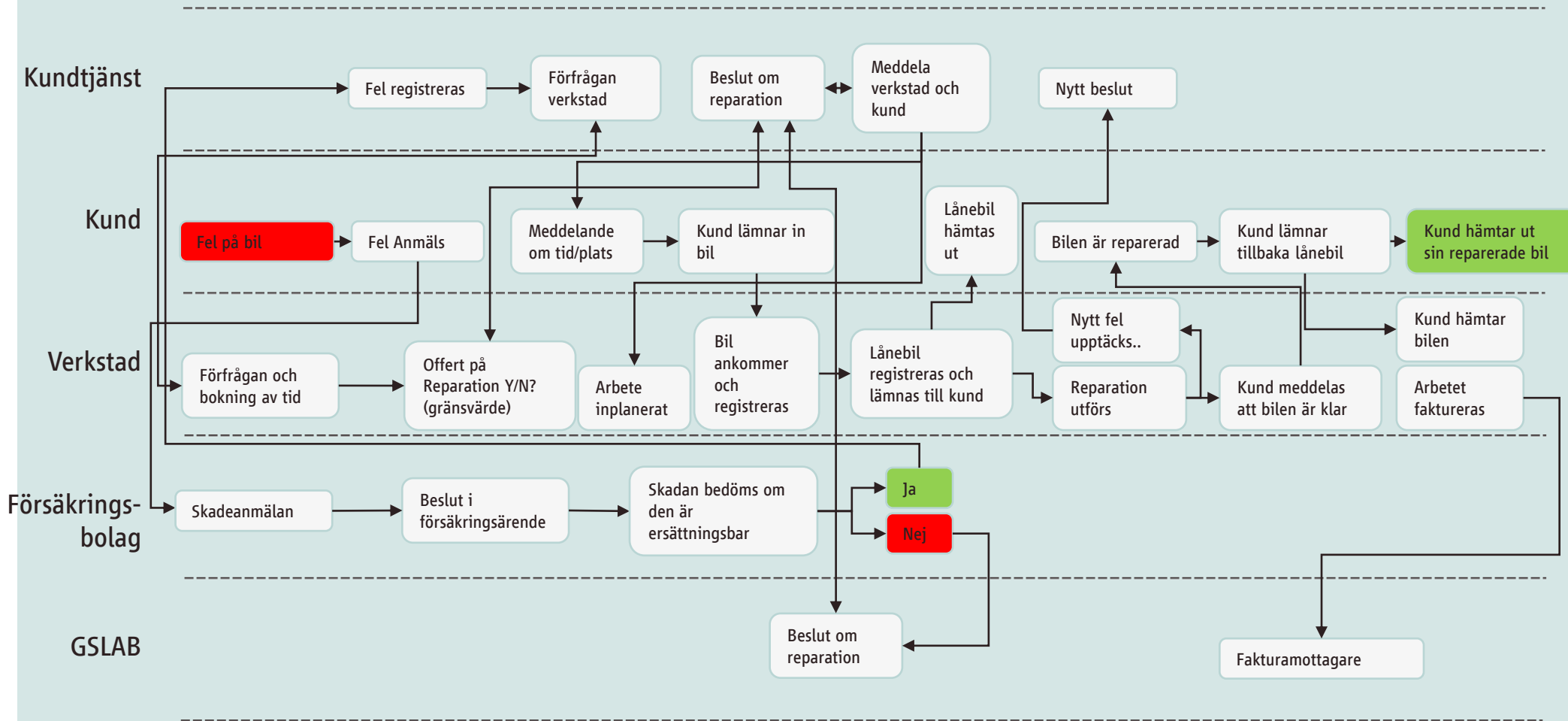
GSLAB



Förbättringsaktiviteter

- Digitalisering av kundtjänst vid bokning och kunddialog.
- Ökat ansvar för verkstad. Kan man direkt eller via digitaliseringslösning prata direkt med brukare?
- Förenkla genom införande av gränsvärden för reparation.
- Integrera godkännande av kostnader i digital process.
- Öka möjlighet för att läsa av felkoder via uppkoppling av bilen för att minska onödiga rena diagnosbesök på verkstad. Kan till exempel vara en del av kravställning i upphandling av fordon.

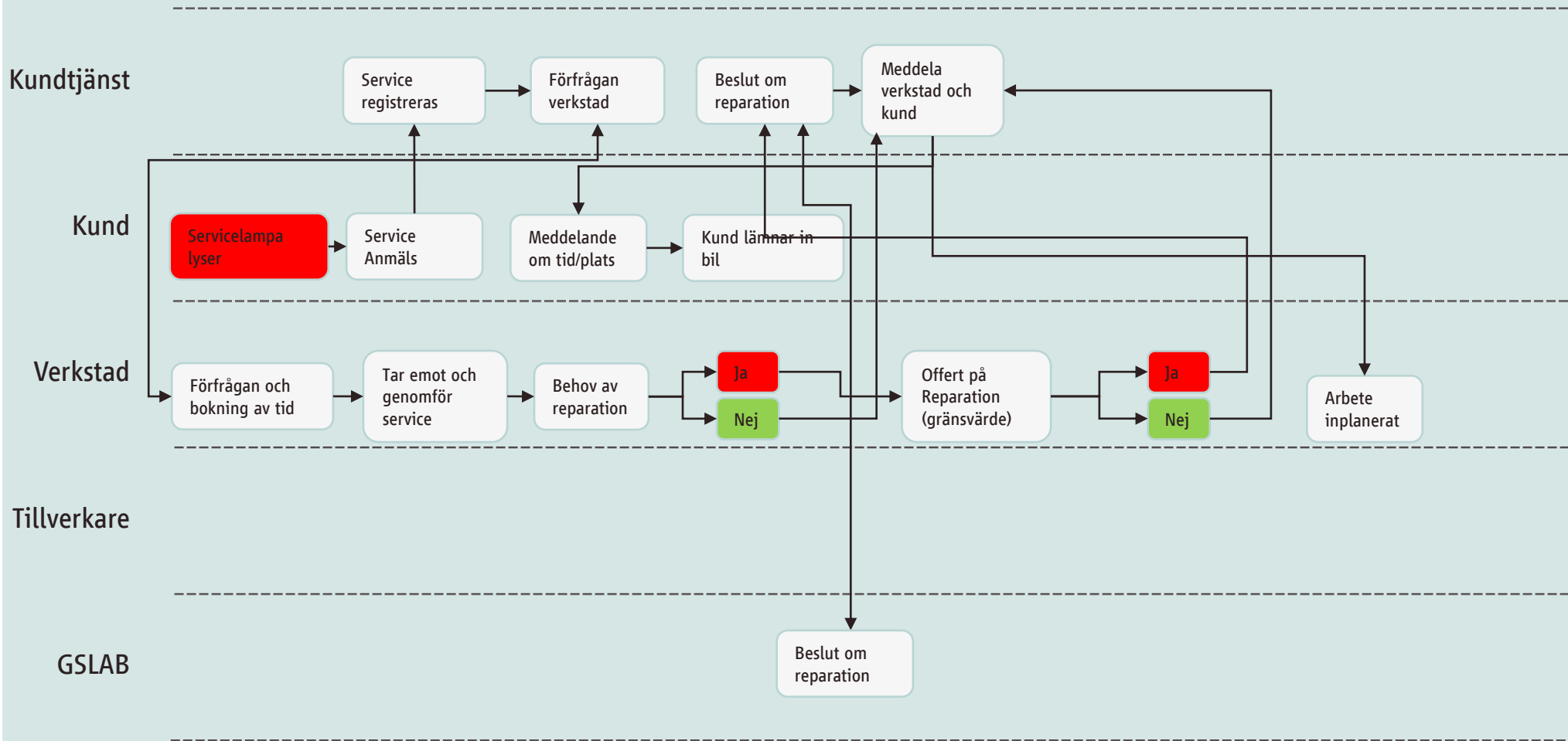
Skadehantering



Förbättringsaktiviteter

- Lagg över hela skadehanteringen på respektive förvaltning för fallet att försäkringsbolag står för kostnaden.
- Digitalisering, använd lösningar för att rapportera skada direkt till försäkringsbolag via smartphone. Alternativt egen lösning.
- Lagg in preliminär slutbesiktning 3 månader innan försäljning för att fatta medvetet beslut inför försäljning.

Service



Förbättringsaktiviteter

- Digitalisering av kundtjänst
- Kan mer ansvar läggas in på extern verkstad
- ...

Snabbplatta

Kundtjänst

Kund

Fel på bil

Kund lämnar in bil

Kund hämtar ut bil

Verkstad

Bil ankommer och registreras

Enklare fel åtgärdas

Diagnos ställs på ett allvarigare fel

Offert på Reparation Y/N? (gränsvärde)

Reparationsprocess

Tillverkare

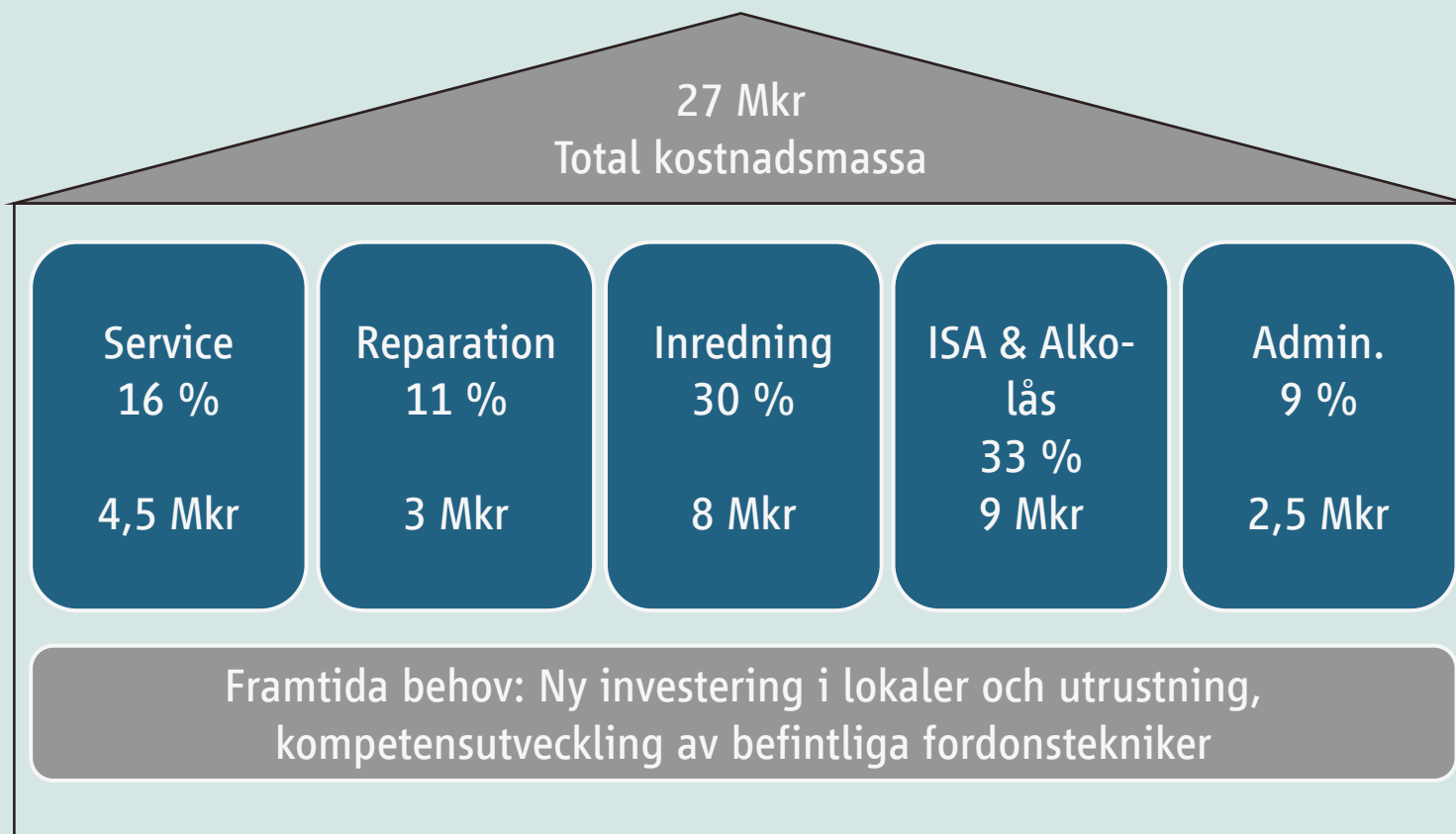
GSLAB

Förbättringsaktiviteter

- Delegera till extern verkstad att kunna sköta hela denna process.
- Öppna för prel bokning till verkstad att bil är på väg in.
- Öka möjlighet för att läsa av felkoder via uppkoppling av bilen för att minska onödiga rena diagnosbesök på verkstad. Kan till exempel var en del av kravställning i upphandling av fordon.

EKONOMIANALYS

Uppskattad kostnadsfördelning Fordonsverkstad idag



Fordonsverkstadens kostnadsmassa är cirka 27 Mkr vilket fördelas på Service och reparationer cirka 30 procent, Inredning cirka 30 procent, Installation av ISA och Alkolås cirka 30 procent och 10 procent administration (exklusive centrala kostnader).

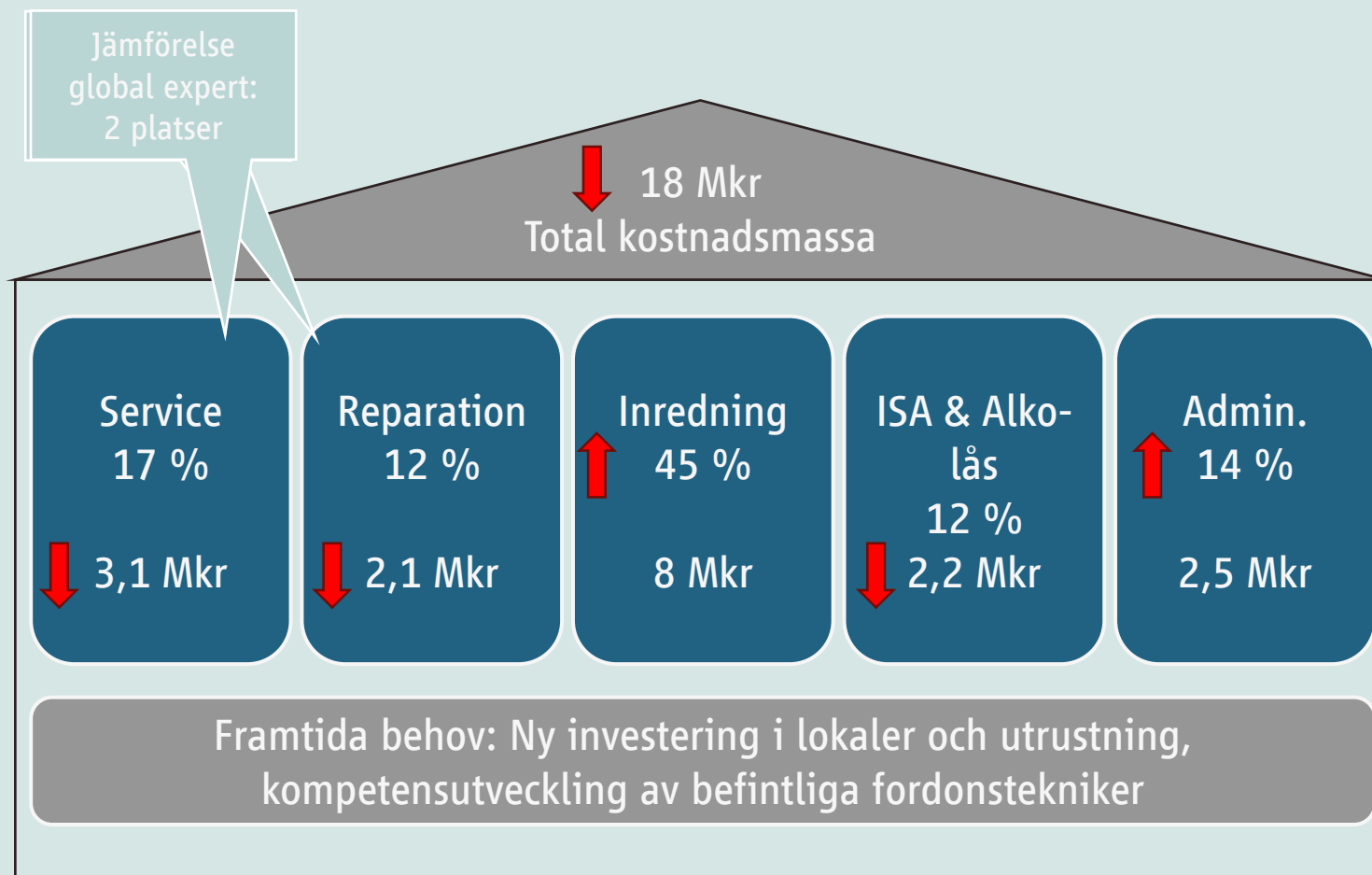
När ISA blir standard 2022/2024 försvinner uppskattas 75 % av ISA/Alkolås kostnad att försvinna. Service- och reparationsbehoven minskar med cirka 30 % i takt med ökat antal elfordon.

Totalt minskar kostnader (och intäkter) med cirka 9 Mkr. Återstår en fordonsverkstad med knappt 20 Mkr där inredning står för 50%.

I dagsläget innebär den förlust som Fordonsverkstaden gör att priserna till kund behöver höjas.

Investeringsbehovet för ny verkstad kommer öka kostnaderna för lokaler och priser mot kund behöver höjas.

Ny kostnadsfördelning Fordonsverkstad alternativ 1



Fordonsverkstadens kostnadsmassa kommer minska med cirka 1/3 när framför allt service och reparationer halveras och ISA blir standard. Kvar finns inredning som kommer öka till nära 50 % av verksamheten. Administrationen kommer, allt annat lika, öka till närmare 15 %.

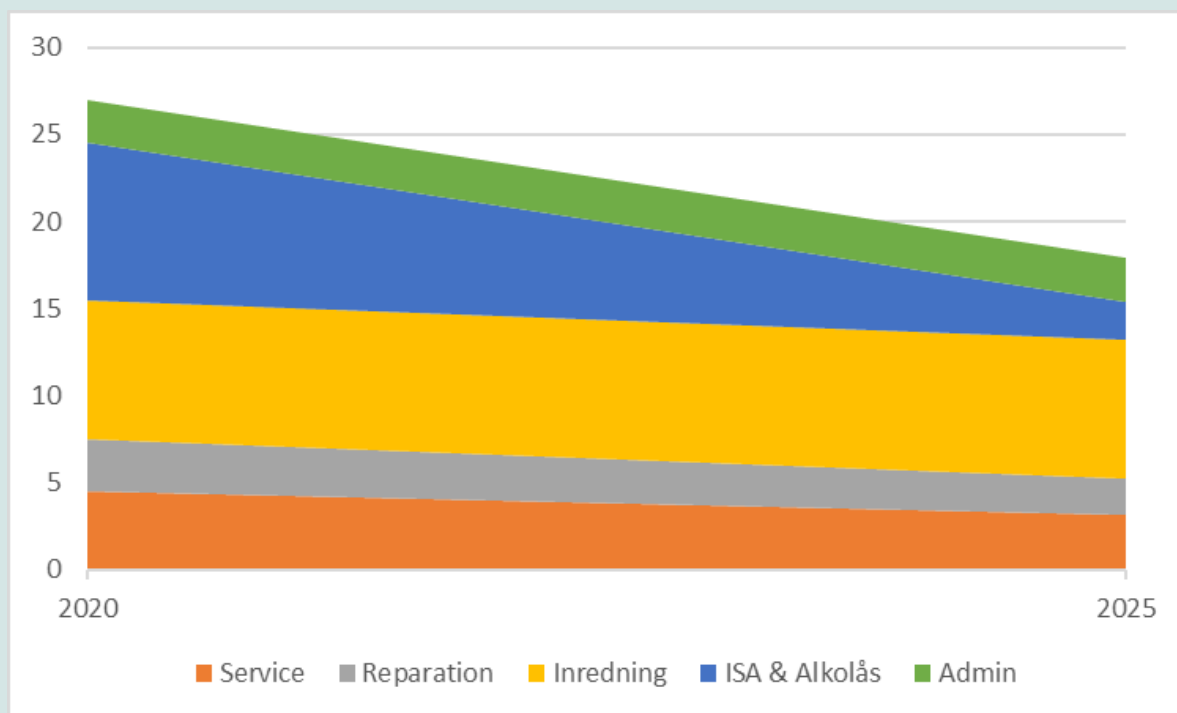
När verksamheten krymper med cirka 9 Mkr. Återstår en fordonsverkstad med knappt 20 Mkr där inredning står för 50%.

Frågor som behöver besvaras är t ex om administrationen ska tillåtas öka över 10 % och om verkstaden till 50 % ska arbeta med inredning som rör 10 % av fordonsflottan.

Antal medarbetare inom Inredning förväntas bestå men antalet mekaniker bör halveras från 12 till cirka 6 personer.

Vilket arbete och vilka investeringar som behövs beskrivs på nästa sida.

KONSEKVENSER AV TRANSFORMATION TILL 2025



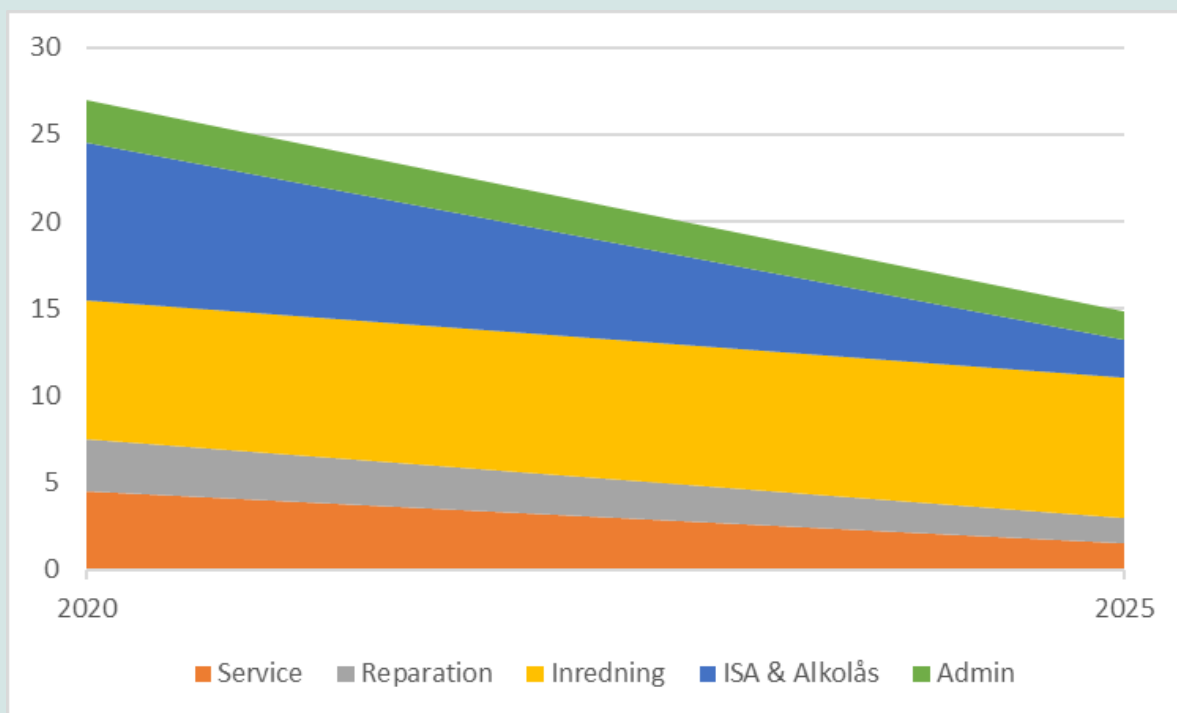
I scenario 1 med bibehållen fordonsverkstad bedömer vi att kostnadsmassan kommer minska från 27 till 18 mkr (se beskrivning föregående bild).

Service och reparationer krymper med cirka 1/3 medan inredning är konstant. Samtidigt minskar ISA & alkolås succesivt och 4/5 av behovet försvinner inom 5 år.

Administrationen antas vara oförändrad och svara för cirka 2.5 Mkr.

Antal medarbetare inom Inredning förväntas bestå medan antalet mekaniker minskar från 8 till 5-6 personer.

KONSEKVENSER AV MARKNADSANPASSAD TRANSFORMATION BEMANNAD ENLIGT BENCHMARK FÖR NY VERKSTAD



Enligt benchmark hanterar en mekaniker i fordonsverkstad 4-5 normala service- och reparationsärenden per dag. Totalt cirka 800 fordon per mekaniker och år. Besök sker i genomsnitt en gång per 1,5 år. Det ger cirka 1 500 besök per år för 2 200 bilar, vilket innebär att det behövs 2 mekaniker och 2 platser för GSLABs fordonsverkstad.

Fordonsverkstadens kostnadsmassa kommer i detta scenario minska från 27 till ca 15 mkr. Inredning och ISA & Alkolås som tidigare presenterats.

Service och reparationer minskar med cirka 2 Mkr och administrationen anpassas till att vara proportionerligt lika stor som idag, vilket innebär en minskning med ca 1 Mkr.

Antal medarbetare inom Inredning förväntas bestå medan antalet mekaniker minskar från 8 till cirka 2-3 personer.

Uppskattade investeringar som behövs vid alternativ 1

För att bedriva en verkstad som är cirka 50% av idag uppskattar vi följande **aktiviteter och utgifter av engångskaraktär**:

- Flytt av utrustning från nuvarande verkstad till ny verkstad
- Installation av utrustning (Billyft, Nycklar och Specialverktyg, Diagnostikutrustning (auto scanner), Verktygsskåp, etc)
- Köp av utrustning för diagnostik och service av elfordon
- Utbildning av tekniker i "ellära" (från 2 år till några dagar)
- Byggnation av ny verkstad på 728 kvm (1dag 1456 kvm) till ett pris av 22 500 kr /kvm. Totalt cirka 16 Mkr. (HIGAB)

Förändring av **löpande utgifter**:

- Dagens kostnad är cirka 1,5 Mkr per år eller cirka 600 kr per kvm/år. Halvering av ytan men höjning av lokalhyran till cirka 1200 kr per kvm/år. Totalt samma kostnad och cirka 1,5 Mkr.
- Ytterligare instrument per bilmärke
- Certifieringar av mekaniker per bilmärke – idag 11 märken.

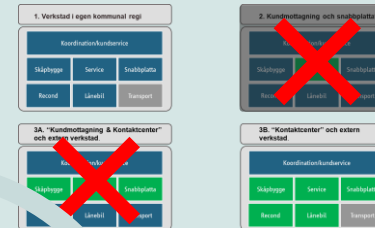
Oförändrade aktiviteter och utgifter som behövs oavsett om verkstaden är i egen eller extern regi:

- Upphandlingar av verkstäder för att garantier ska gälla
- Upphandling för besiktning och släckning av 2:or
- Lånebilar i egen regi eller externt upphandlade

Antagande:

- Lokalyta verkstad går från 1456 till 728 kvm
- Lokalyta kontor går från 1000 till 500 kvm
- Det kommer krävas upphandling av certifierade märkesverkstäder för att garantier på fordon ska hålla, alternativt så krävs egna certifieringar. Idag har GSLAB 11 bilmärken och det kommer troligtvis bestå.

Jämförelse mellan verkstad egen regi och extern



EGEN REGI

- Initiera plan för ny fordonsverkstad
- Inventera behov av inköp och utvecklingsinsatser
- Drift befintlig fordonsverkstad

2021

2022

- Planering för flytt av befintlig verkstad
- Upphandling av verktyg för eldrivna fordon och andra behov identifierade
- Planera kompetens-utveckling kring elfordon
- Drift befintlig fordonsverkstad

- Investering i nya lokaler (HIGAB)
- Flytt av befintlig verkstad
- Installation av ny utrustning i nya lokaler
- Utbilda mekaniker i el-fordon
- Drift befintlig fordonsverkstad med minskade volymer

2023

2024

- Inkörningsperiod för ny fordonsverkstad
- Drift ny fordonsverkstad (50% av ytan men samma kostnad som idag)
- För ökad andel av fordonsflottan kräver fordonstillverkare att service och reparation görs av certifierade märkesverkstäder för att garantier ska gälla

- Drift ny fordonsverkstad (50% av ytan men samma kostnad som idag)
- För merparten av fordonsflottan kräver fordonstillverkare att service och reparation görs av certifierade märkesverkstäder för att garantier ska gälla
- Förvaltning av kontrakt med externa verkstäder

2025

EXTERN REGI

- Initiera plan för avveckling av befintlig verkstad
- Initiera plan för förändrade leasingkontrakt
- Drift befintlig fordonsverkstad

2021

2022

- Planering för avveckling av befintlig verkstad
- Förnya leasingmetoden vid upphandling av fordon
- Drift befintlig fordonsverkstad

- Utveckla verksamheten och dialogen med förvaltningar och bolag kring nya verkstadsrutiner
- Drift befintlig fordonsverkstad med minskade volymer
- Ev transformation av roller

2023

2024

- Inkörningsperiod för nya ansvar, rutiner, processer och roller

- Förvaltning av kontrakt med externa verkstäder

2025

KONTROLL

Kontroll

Syfte: Kontroll av kostnader kopplade till anskaffning och underhåll av bilar/fordon.

För att säkerställa kostnadskontroll så föreslås ett antal principer.

- Bilar skall löpande besiktigas för att säkerställa ett gott skick som ger ett högt andrahandsvärde vid vidareförsäljning.
- Reparationer skall ske när de är ekonomiskt motiverade. Kontroll och godkännande skall ske vid vissa belopp eller vid vissa typer av arbeten.
- Vid investeringar dvs nyanskaffning så utövas kostnadskontroll genom att granska specifikationer så att rätt nivå köps och att optimering sker till exempel med att välja fabriksmonterade tillbehör.
- Kontroll skall utföras så nära brukare av fordonen som möjligt för att undvika tidsfördröjning som kan leda till att effekt av en skada eller slitage ger högre kostnader totalt.
- Digitalisering och IoT skall nyttjas för att göra kontroll och rapportering så enkel och effektiv som möjligt.

Dagsläge: Från kartläggning så har följande delar kunnat identifieras där GSLAB utövar kostnadskontroll

- Samråd sker i samband med anskaffning. Specifikation granskas mot syftet med fordonet och kostnadsoptimering genom att beställa fabriksmonterade tillbehör istället för att köra en dyrare eftermontering.
- Bilar kallas in på service varje år för att bedöma skick istället för vart annat år.
- En bedömning görs i varje fall som reparation är aktuell och bilen kan klara sig utan en reparation.
- En uppföljning av fel som uppstår mot tillverkarens garantiåtagande och "kampanjer".
- En uppdatering av bilar inför försäljning i form av reparationer och rekonditionering (denna del tillämpas inte idag).
- Fakturagranskning i de fall där reparationer utförts på extern verkstad.

Kontroll

Från omvärlden

Följande framkom från externa intervjuer och fortsatt omvärldsbevakning.

- I Malmö har man implementerat tröskelvärden för en reparation där externverkstad måste få ett godkännande före utfört arbete. I de fall där man fått denna typ av frågor så väljer man oftast att ändå genomföra föreslaget arbete då billigare alternativ ofta innebär med hantering av bilen och att det därmed kostar i arbetstid.
- I Stockholm ligger hanteringen på bilarna hos extern part som har en stor volym från andra kunder. De granskar fakturor och säkerställer rätt nivå på priser och att garantijobb/kampanjer från tillverkarna får tillgodoräknas.
- För att lyfta nivån på de förare som inte kör bild privat och väldigt korta sträckor i tjänsten så har man erbjudit förarutbildning. Frånsett manövrering mm så kan man lära ut hur bilen skall skötas och när/hur man skall rapportera fel eller observationer.

Tillgängliga lösningar:

- Rapportera försäkringsskada. Flera försäkringsbolag erbjuder appar för smartphone där underlag för skadereglering kan rapporteras in. I många fall räcker det för att kunna driva handläggning vidare.
- Läsning av felkoder och fordonsinformation kan ske via en kompletterande utrustning. Samråd sker i samband med anskaffning. Specifikation granskas mot syftet med fordonet och kostnadsoptimering genom att beställa fabriksmonterade tillbehör istället för att köra en dyrare eftermontering.
- Rapportering i ärendesystem generellt. Baserat på bilnummer och id(telefon) på rapportör skicka felanmälan i valfritt format. Kan handläggas via mobilitetsansvarig eller direkt till GSLAB.

Kontroll

Förslag:

- Fastslå beloppsgräns för reparationer där verkstad är bemyndigad att utföra reparation.
- Förtydliga riktlinjer för nybeställningar.
 - » Förslag på utrustningsnivåer
 - » Tillåtna och ej tillåtna tillbehör
- Förtydliga process för fakturagranskning från verkstäder. Vad skall granskas och av vem. Metod?
- Överför ansvar för rapportering försäkringsskador till respektive förvaltning. Tillgängliggör digitala verktyg.
- Utveckla ett ärendestöd tillsammans med förvaltningarnas mobilitetsansvariga. En löpande rapportering från alla objekt är önskemål.
- Upphandla bilar med serviceavtal och underhåll som ligger inom normalt slitage.
- Struktur för återkommande uppföljning av berörda verkstäder.
 - » Genomgång av senaste period, och identifiera förbättringspunkter.
- Erbjud förarutbildning för att lyfta kunskap om fordon och fordonsskötsel.

Roller

- Fordonsägande GSLAB /ekonomi fakturagranskning
- Fordonsägare GSLAB godkännande instans över gränsvärde.
- Mobilitetsansvarig
- Förare

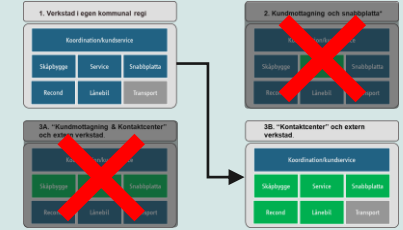


RISKANALYS "VERKSTAD SAKNAS"

Risk nr	Risker och riskkällor	Sannolikhet (S) (1-4)	Konsekvens (K) (1-4)	Risk = (S*K)	Riskbedömning				Åtgärder att minska risken
					Låg	Måttlig	Allvarlig	Mycket allvarlig	
1	Staden står utan en eller flera verkstadsjänster (främst service och reparation) på grund av brister i upphandling	2	3	6		X			Planera och genomför upphandling i tid. Tilldela flera verkstäder.
2	Bemanna verkstaden under transformationen (medarbetare slutar i förtid)	2	4	8		X			Kommunicera förändringen och säkra backup i form av bemanningskontrakt.
4	Förvaltningar och bolag saknar rätt fordon för sina uppdrag på grund av ej tillgång till reparation.	2	3	6		X			Kommunicera och samverka med förvaltningar och bolag
5	Fordon blir inte servade eller reparerade (genom slarv hos den som brukar fordonet)	1	2	2	X				Utbilda förare av stadens fordon
6	Längre ledtider för att få fordon reparerade, servade eller specialbyggda	2	2	4	X				Utveckla planering, samverkan och uppföljning av nyttjade verkstadsjänster
7	Matleveranser via stadens bud kan inte genomföras på grund av trasiga fordon och dålig tillsyn.	2	2	4	X				Studera andra matlevererande bolag/förvaltningar för att vidtaga åtgärder i form av ålder på fordon, kompletterande fordon och backup logistik.
8	Fordon som skall ha hög tillgänglighet får inte service så att de kan tjänstgöra vid varje tidpunkt	2	4	8		X			Skapa beredskapsplan för dessa individuellt identifierade fordon tillsammans med beröda förvaltningar. Finns lämpliga backuplösningar?

TIDPLAN

Övergripande tidplan - Verkstad extern regi



H1 2021 "Förstudie"

- Detaljerad studie per objekt
- Beslut typ av övergång per objekt
- Tidplan och logik
- Första kravspec till nästa lokal
- Förslag uppdaterad mobilitetsvision

"Avveckling/övergång 2"

- Uppstart
- Genomförande
- Avslut

"Transformation uppdaterat uppdrag!"

- Uppstart
- Genomförande
- Avslut

"Avveckling/övergång 1"

- Uppstart
- Genomförande
- Avslut

"Avveckling/övergång 3"

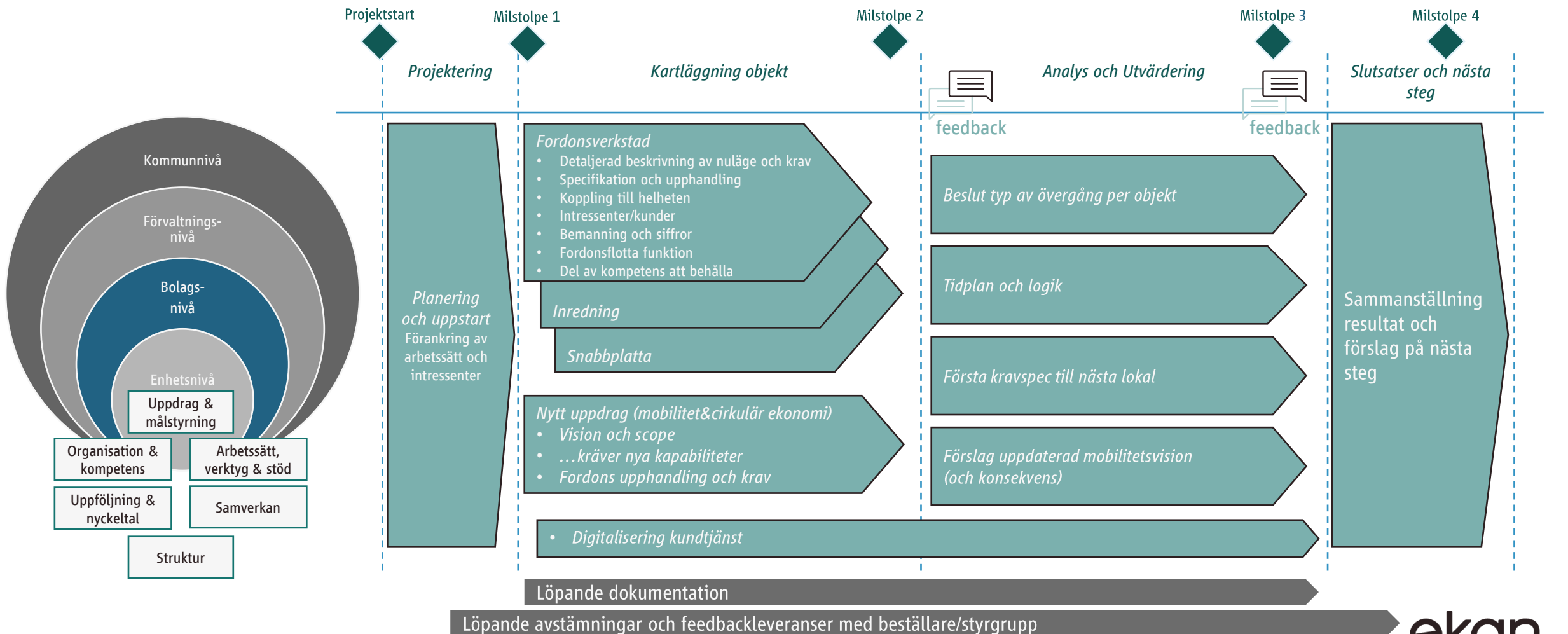
- Uppstart
- Genomförande
- Avslut

"Flytt"

- Uppstart
- Genomförande
- Avslut

Verkstad extern regi Projektfas 1

H1 2021



Verkstad extern regi Projektfas "X" Avveckling/Övergång

