

INNOVACIÓN NUESTRO ADN

Faconauto
Postventa

Sevilla 2014

Plan de Negocio Eficiencia
Negocio Sostenible
Resultados



Ponente: **José Luís Gata**

*Responsable Ventas, Fabricantes y Asociaciones
del Grupo Solera en España*

- 
- 1 Objetivo. Datos e Información
 - 2 Contexto. Situación de Sector. Previsiones
 - 3 Conclusiones



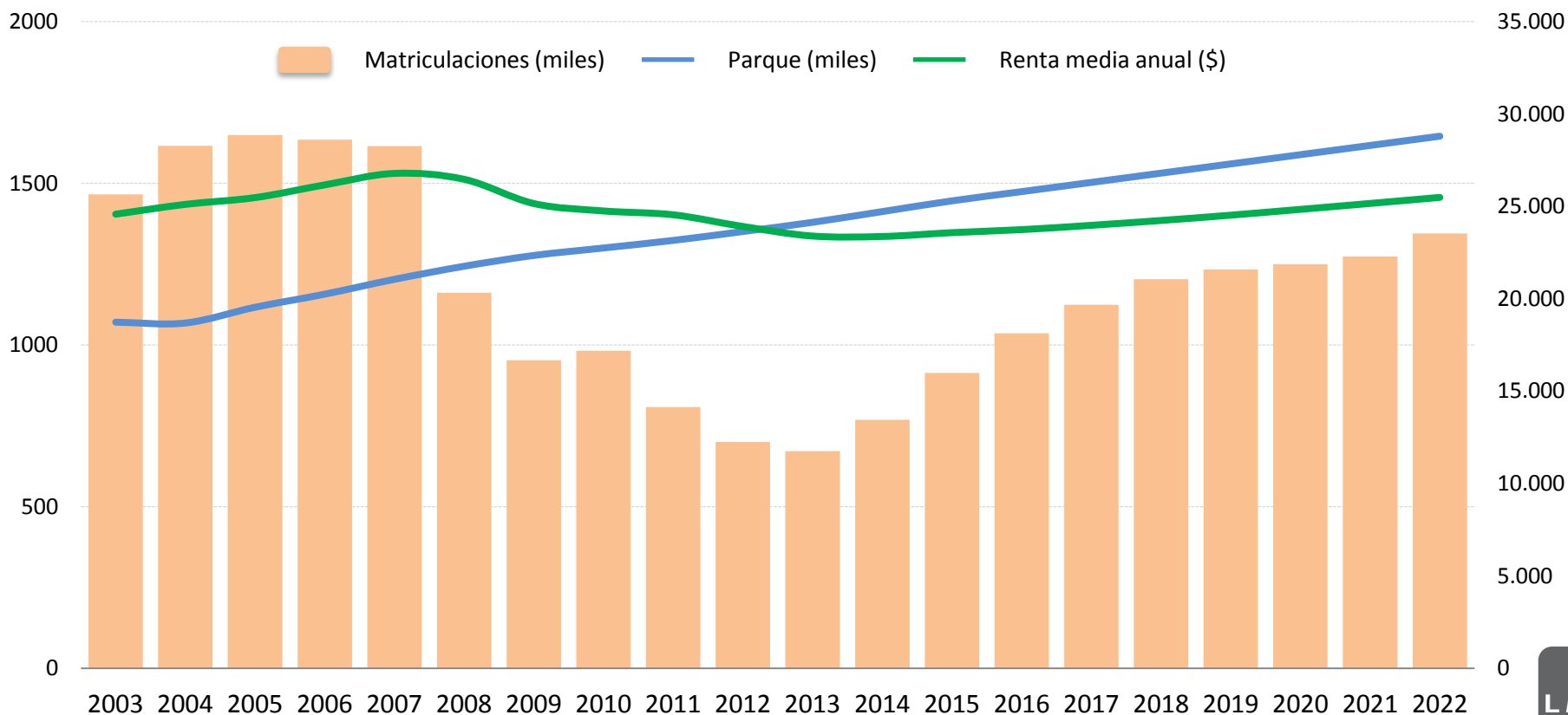
Todo esto demuestra que los Datos no tienen ningún valor en sí mismos a menos que sean analizados e interpretados, **transformados en información**

La información permite una mejor comprensión, un mejor **conocimiento** de la realidad que nos rodea

En base a ese conocimiento, es posible tomar **decisiones** previendo el impacto que tendrán y sus resultados

Previsión de Ventas y Parque en España

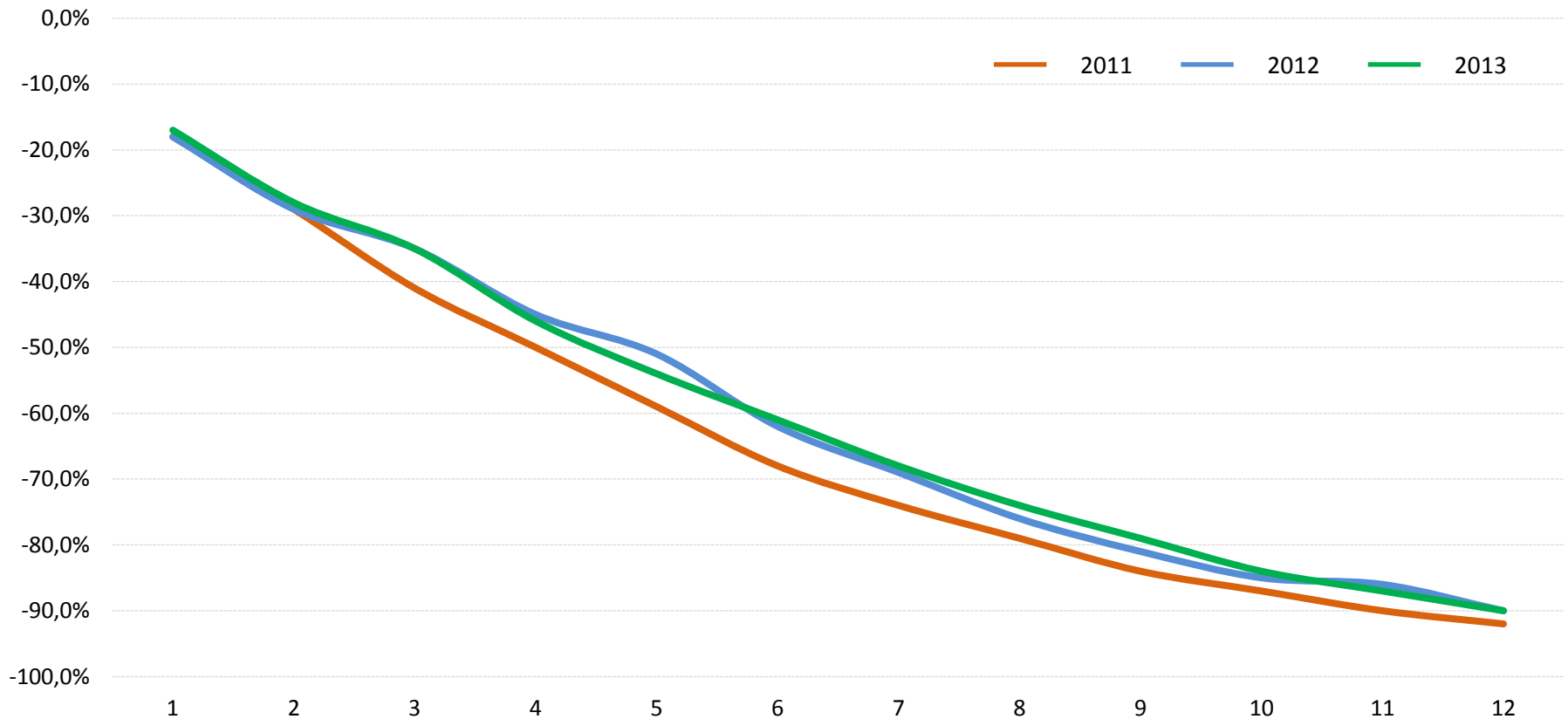
Sevilla, 3 julio 2014



Se observa la relación directa entre la **disminución de la renta disponible y el descenso en el número de matriculaciones**

Evolución Depreciación Vehículos

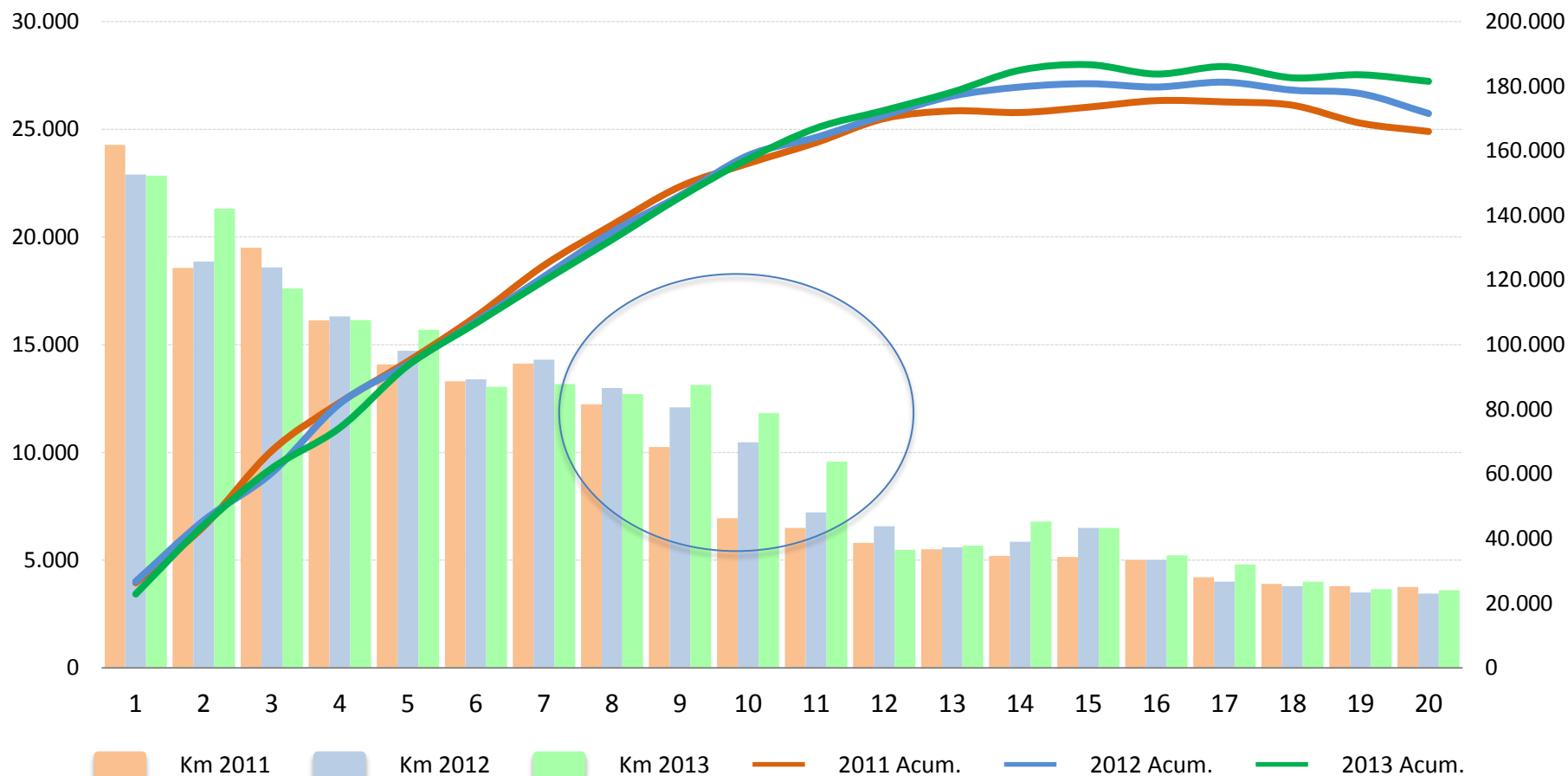
Sevilla, 3 julio 2014



El vehículo de ocasión aumenta su valor en 2013 al reducirse el ritmo de depreciación. En 2011 un vehículo de 6 años se había depreciado casi un 70% mientras que en 2013 apenas superaba el 60%

Kilómetros Recorridos por Antigüedad Vehículos

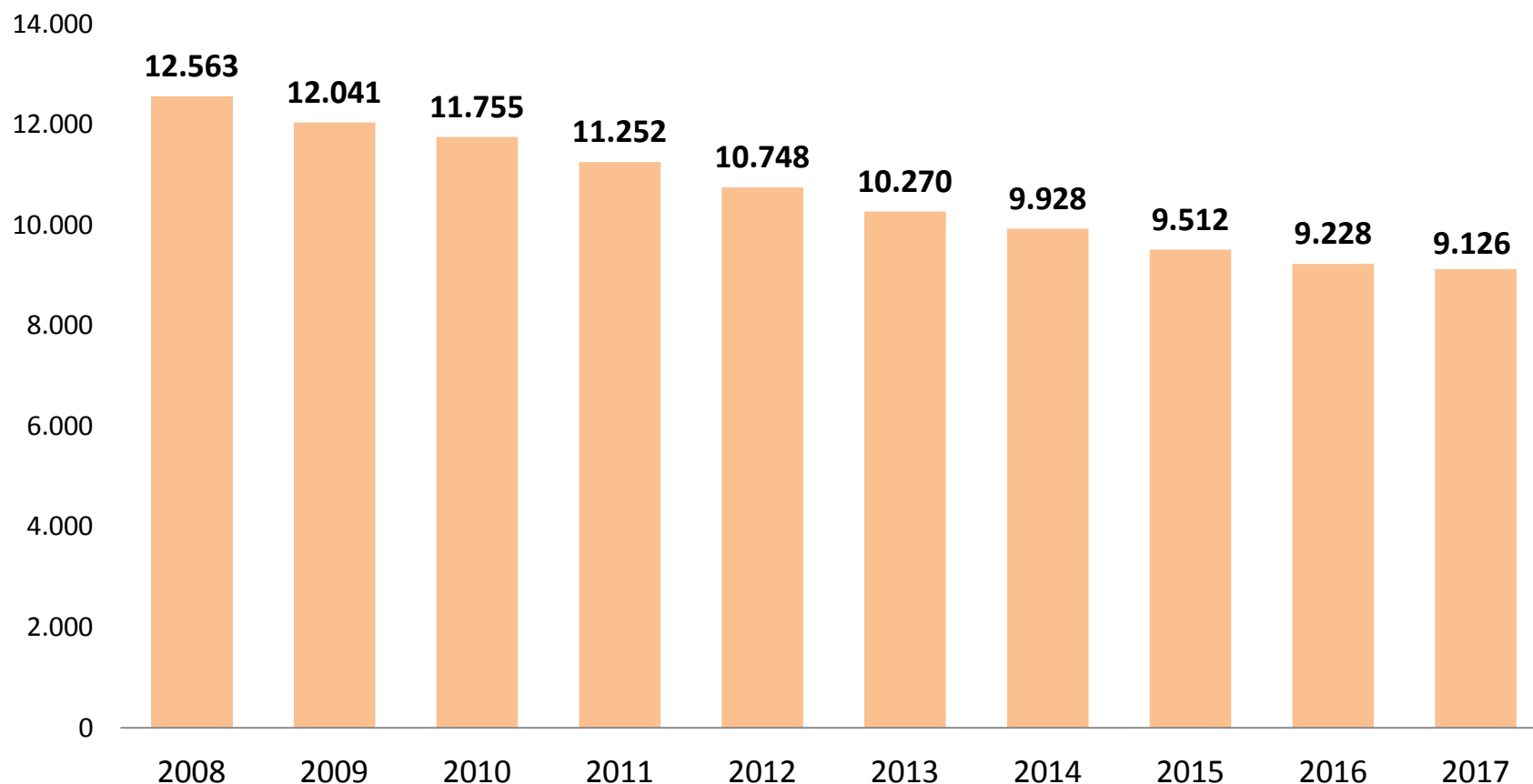
Sevilla, 3 julio 2014



En 2013 se observa un **aumento de los kilómetros recorridos y acumulados** de los vehículos más antiguos

Kilómetros Recorridos por Antigüedad Vehículos

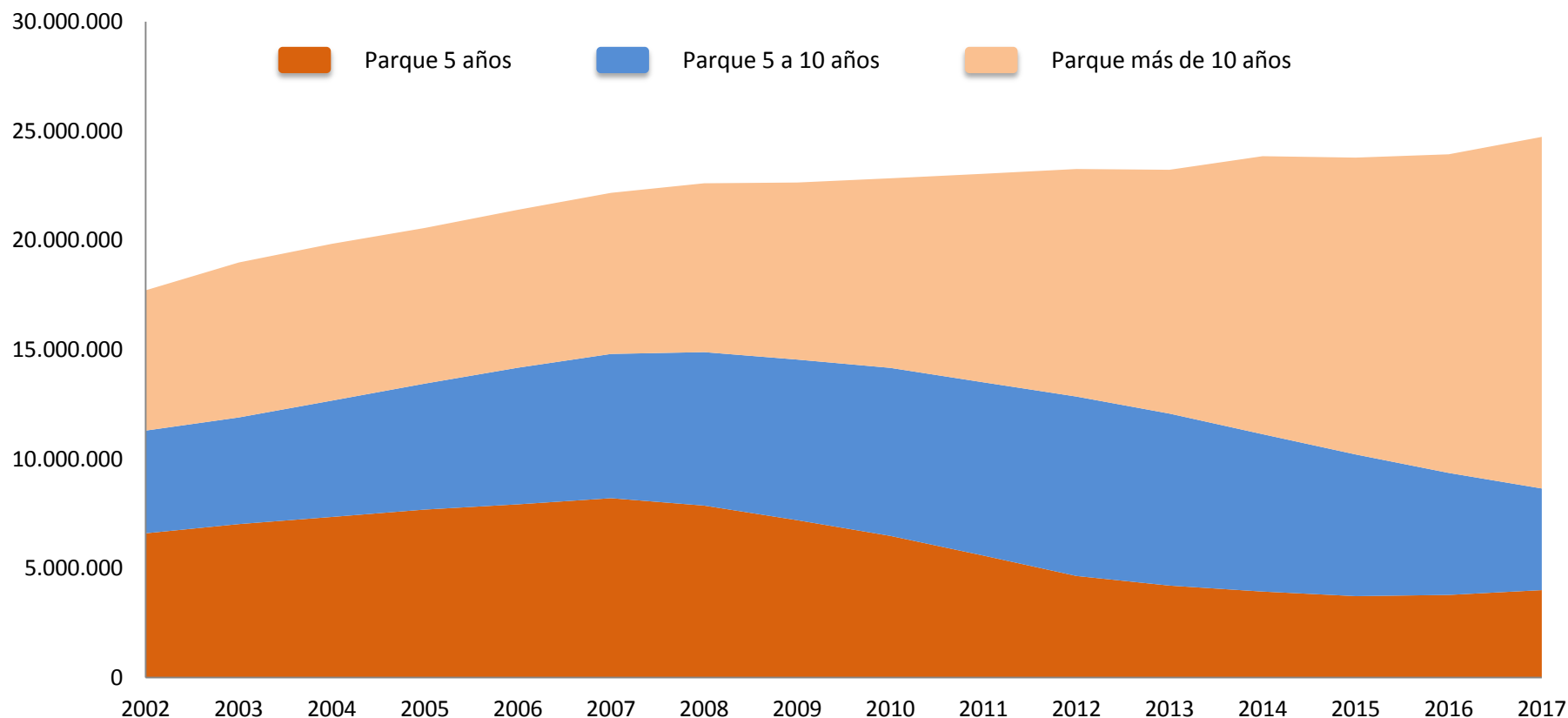
Sevilla, 3 julio 2014



La previsión de kilómetros recorridos año / vehículo en 2017 se estima en un **27% menos** que en 2008

Evolución Parque de Turismos y Todoterrenos

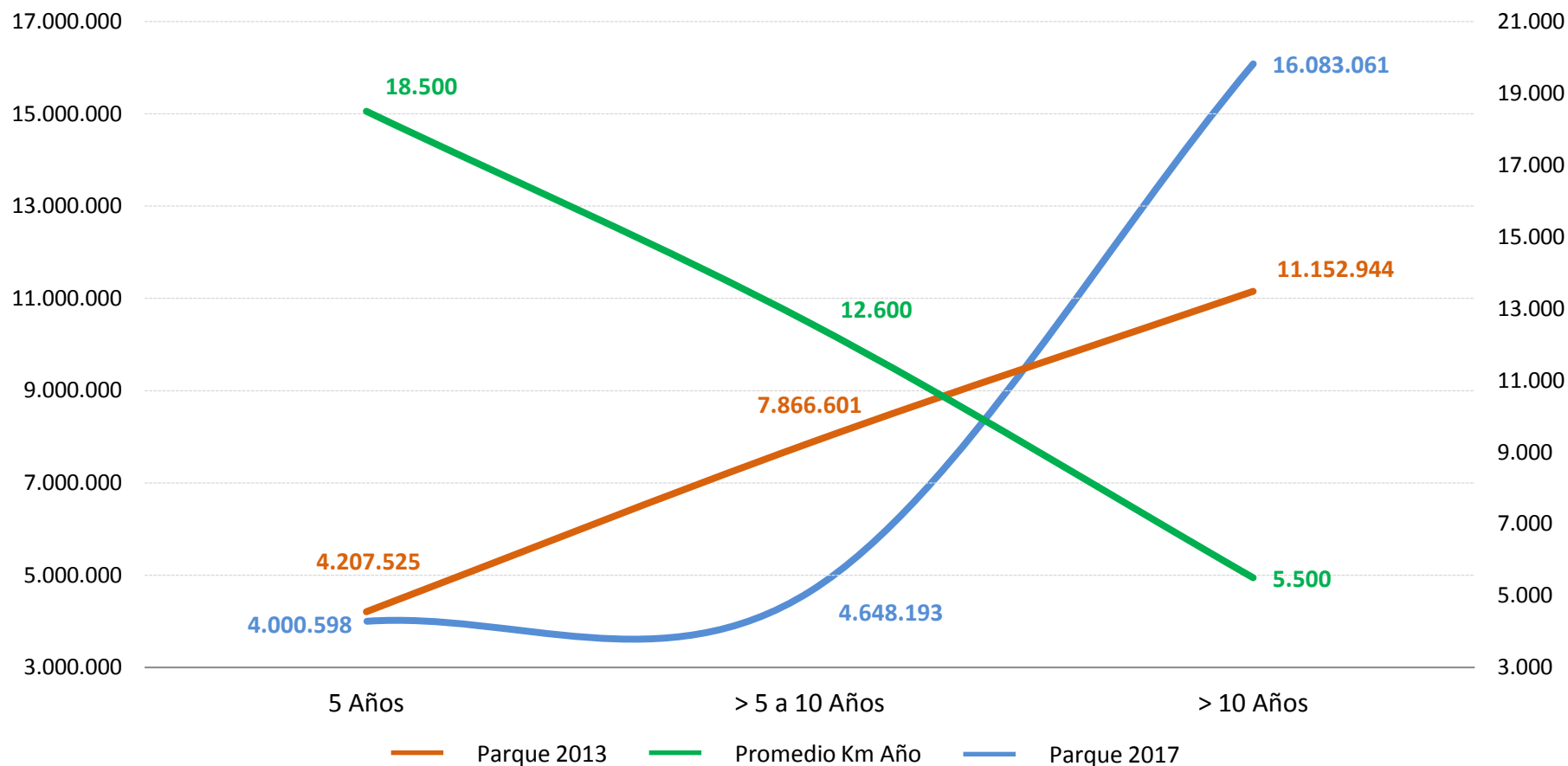
Sevilla, 3 julio 2014



De un 35% de parque mayor de 10 años en 2002, se estima que se pasará a **más de un 67% de vehículos de esta antigüedad en 2017**

Promedio Kilómetros Recorridos al Año

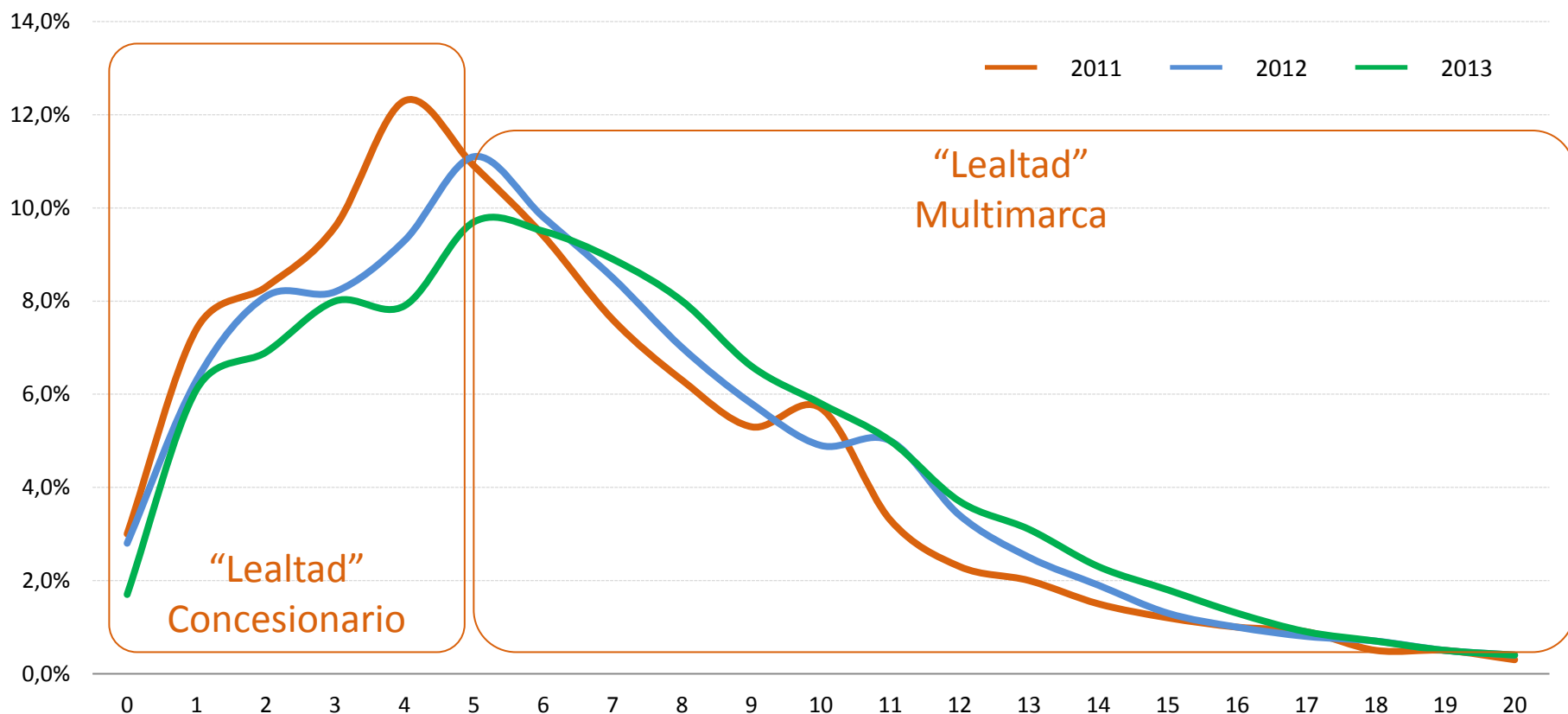
Sevilla, 3 julio 2014



En 2017 se estima que se llegará a **más de 16 de millones de vehículos de más de 10 años** de antigüedad

% Reparaciones por Antigüedad del Vehículo

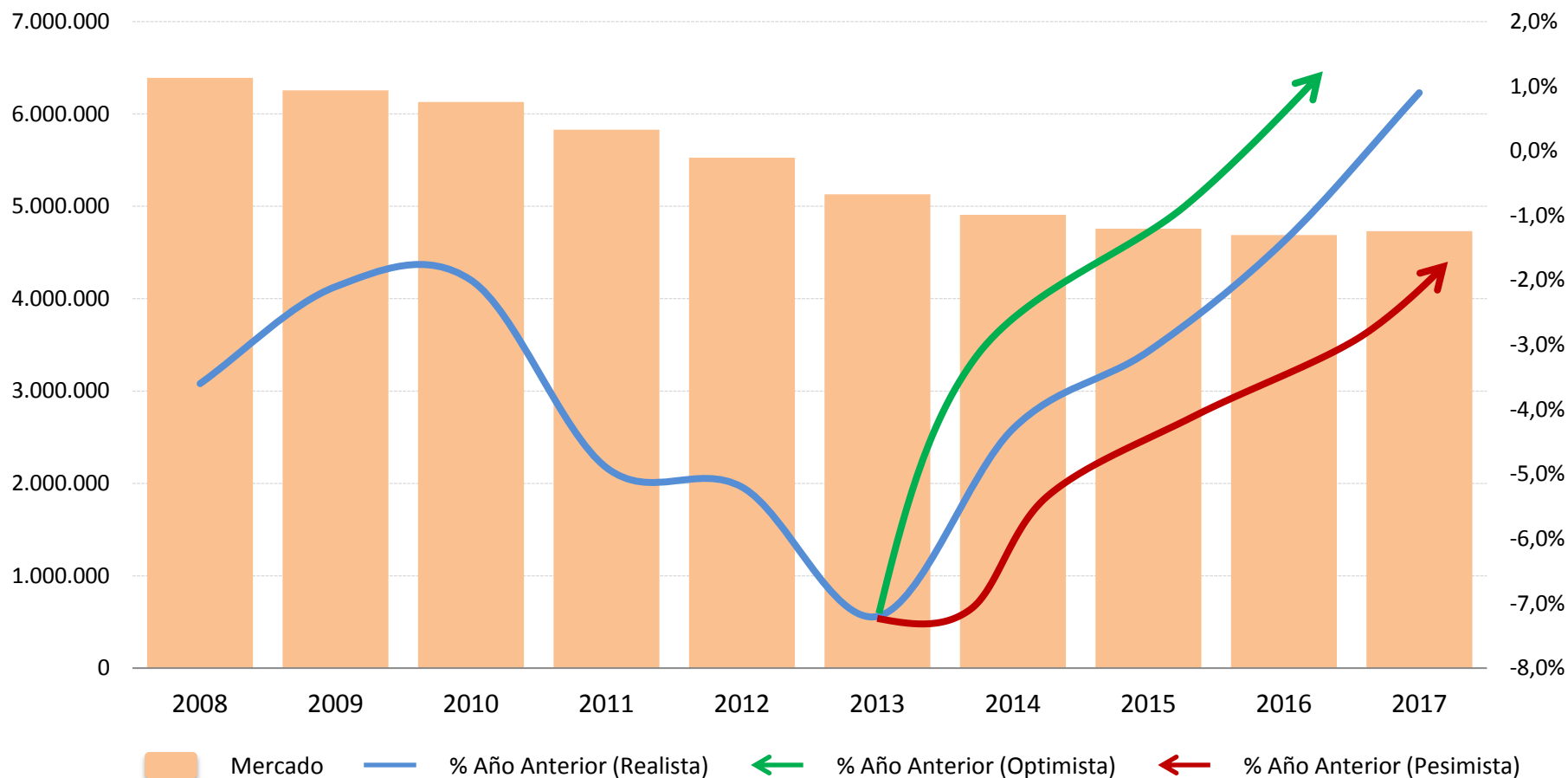
Sevilla, 3 julio 2014



El “desplazamiento de la curva” ha hecho que en 2013 las reparaciones se hayan **concentrado en vehículos más antiguos**

Evolución y Previsión Reparaciones Siniestros

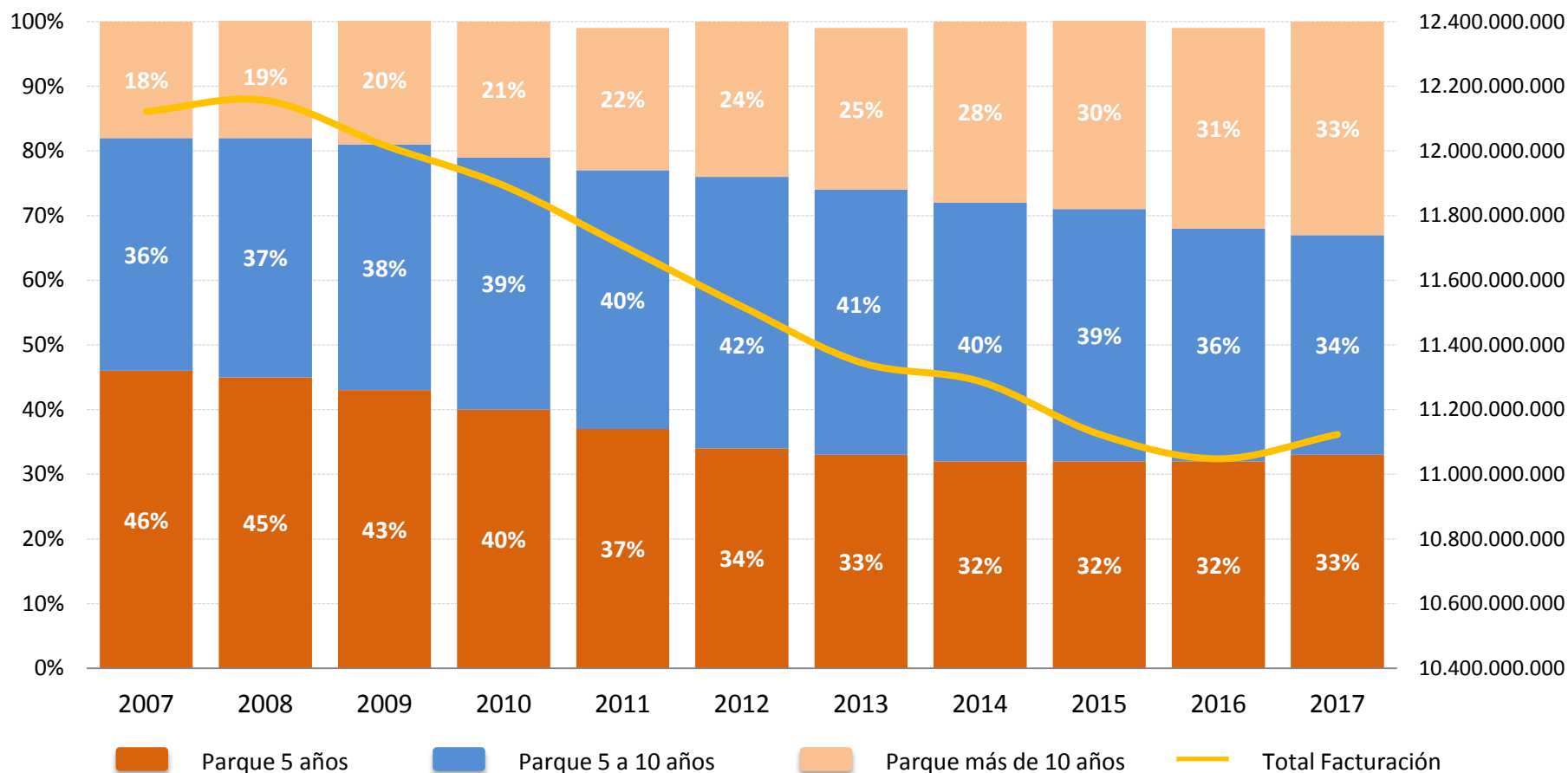
Sevilla, 3 julio 2014



Se estima que se pasará de 6,4 millones de reparaciones por siniestros en 2008 a unos 4,7 millones en 2017, una **caída de más del 26%**

Evolución Facturación por Antigüedad Vehículo

Sevilla, 3 julio 2014



De una situación en 2007 en la que casi la mitad de la facturación correspondía a vehículos de menos de 5 años, en 2017 se llegará a un **reparto equitativo entre todos los grupos de antigüedad**

La Postventa se adapta a la antigüedad del parque

Sevilla, 3 julio 2014



¡MANTÉN TU SEAT DE MÁS DE 5 AÑOS EN PLENA FORMA!

Porque te queremos ayudar, si tu SEAT tiene más de 5 años, te ofrecemos estos fantásticos descuentos
¡Aprovechalos!

**CAMBIO DE ACEITE
Y FILTRO POR**
69€ *

SEAT recomienda **EDGE** PROFESSIONAL

INSPECCIÓN + DIAGNOSIS ELECTRÓNICA + CAMBIO DE ACEITE Y FILTRO				99€ **
CAMBIO DE FILTRO	DE HABITÁCULO	DE AIRE	DE COMBUSTIBLE	
	+20€	+29€	+49€	
CAMBIO DE LÍQUIDO DE FRENOS				+49€

AHORRA CON RECAMBIOS ECONOMY A PRECIO CERRADO

Los **Recambios Economy** son la solución ideal para tu SEAT de más de 5 años, porque te ofrecen la mejor relación entre calidad, durabilidad y precio. Y como siempre, con 2 años de garantía.



¡TODO INCLUIDO!
Recambios y mano de obra

Postventa = Innovación



En la postventa, el cambio vendrá motivado por el **comportamiento del cliente**



Do it yourself

Reparar o mantener el vehículo por sí mismos y en su propia casa sin apoyo de ningún profesional

61%

Self garage

Disponer de **asesoramiento** de un **profesional** mecánico para el mantenimiento del vehículo

47%

Buy & fit

El usuario compra los **recambios** por su cuenta, que luego instala un reparador **profesional**

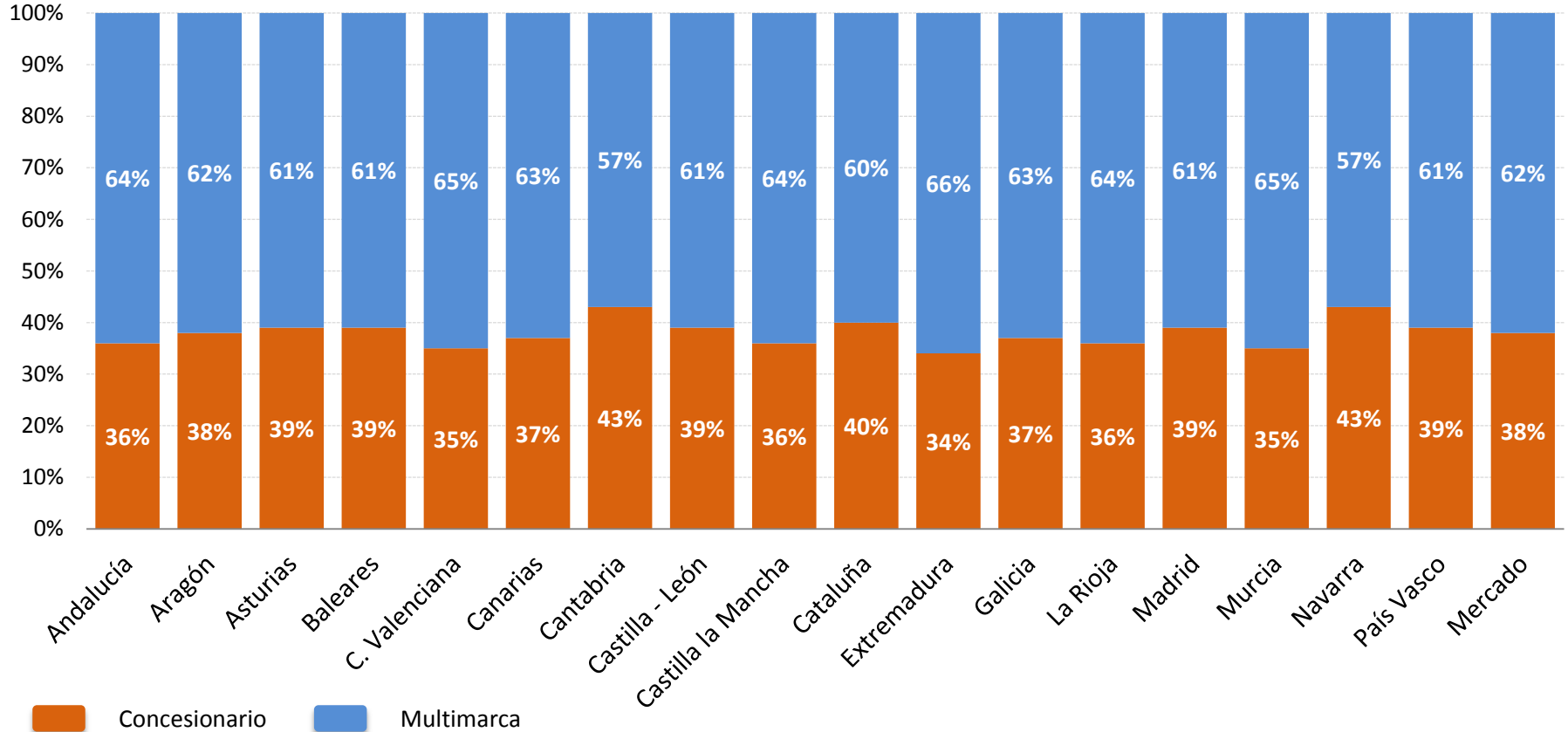
59%

¿A qué porcentaje de españoles interesaría en el plazo de diez años?

Fuente: **Observatorio Cetelem Auto 2014**

Fidelidad Clientes. Comunidad Autónoma

Sevilla, 3 julio 2014

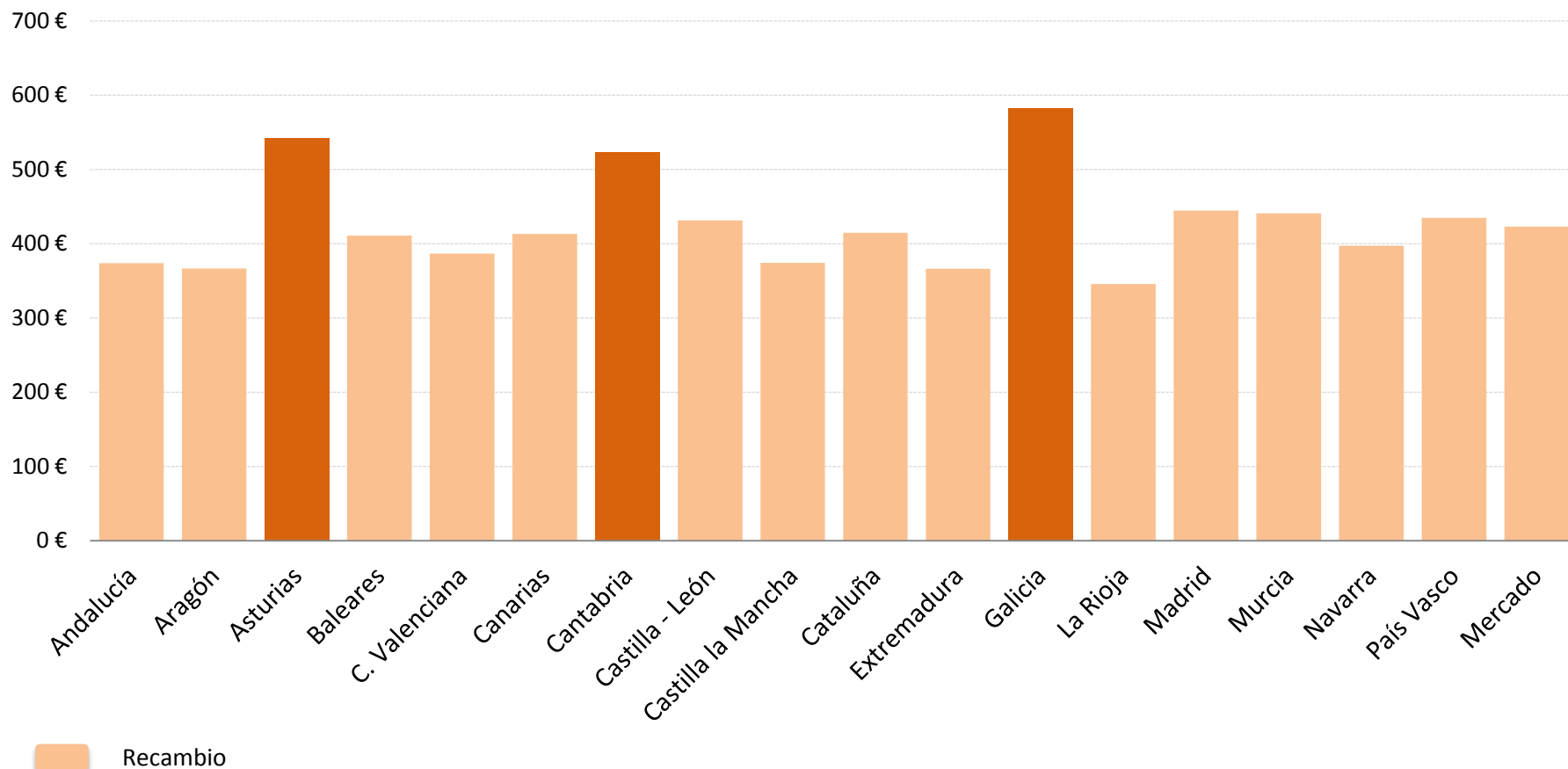


Extremadura, Murcia y Comunidad Valenciana son las comunidades con **menor lealtad al concesionario...**
¿Por qué?



Ratios Reparación. Comunidad Autónoma

Sevilla, 3 julio 2014

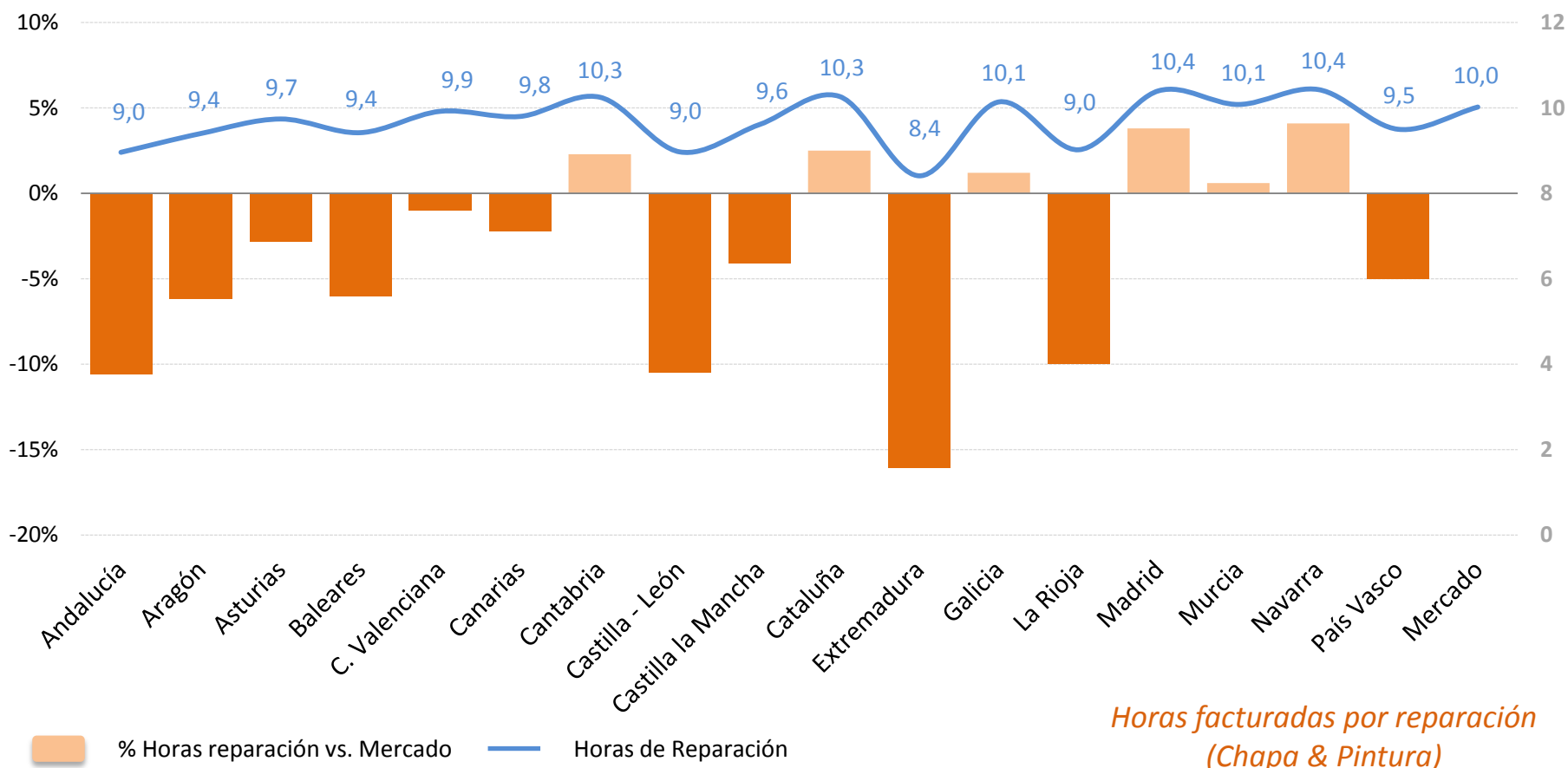


Asturias, Cantabria y Galicia son las comunidades con mayor facturación de recambios por reparación...
¿ Por qué?



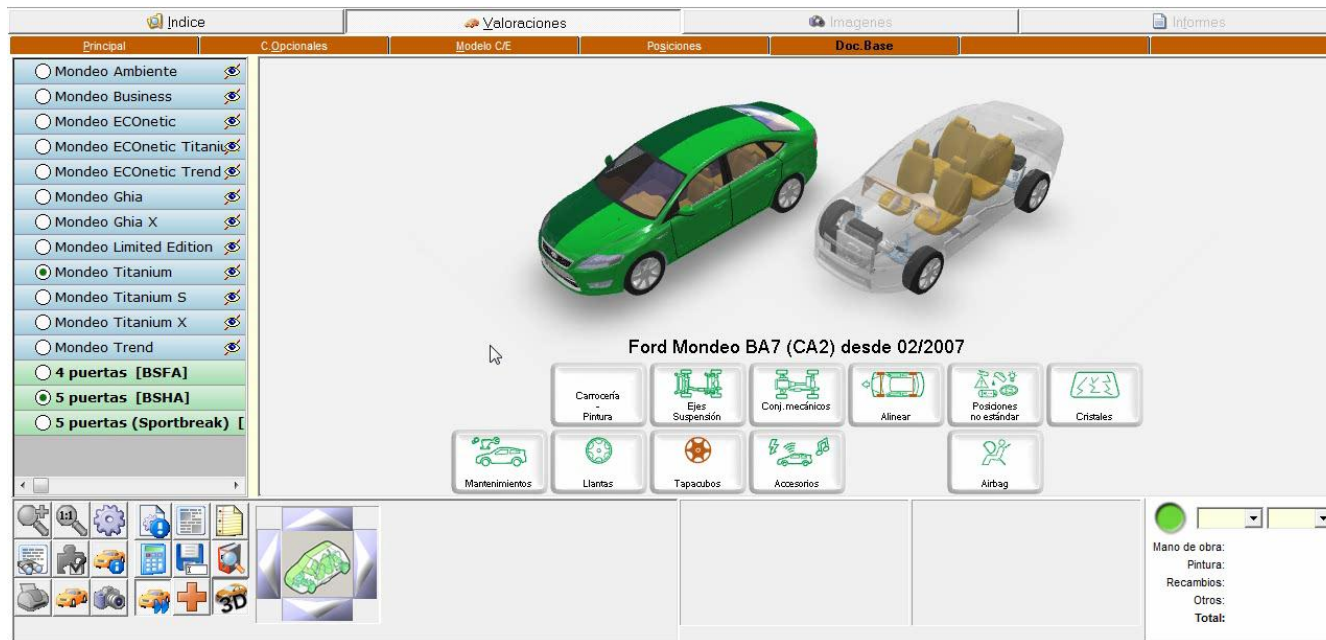
Ratios Reparación. Comunidad Autónoma

Sevilla, 3 julio 2014



Los ratios negativos de horas medias facturadas por reparación, serían **mejorables con una mayor eficiencia en el proceso de postventa**

Solera dispone de una **herramienta de estimación inteligente del coste de reparación** en vehículos, que simplifica la captura de los daños, reduciendo una media de 7 minutos el tiempo de valoración.

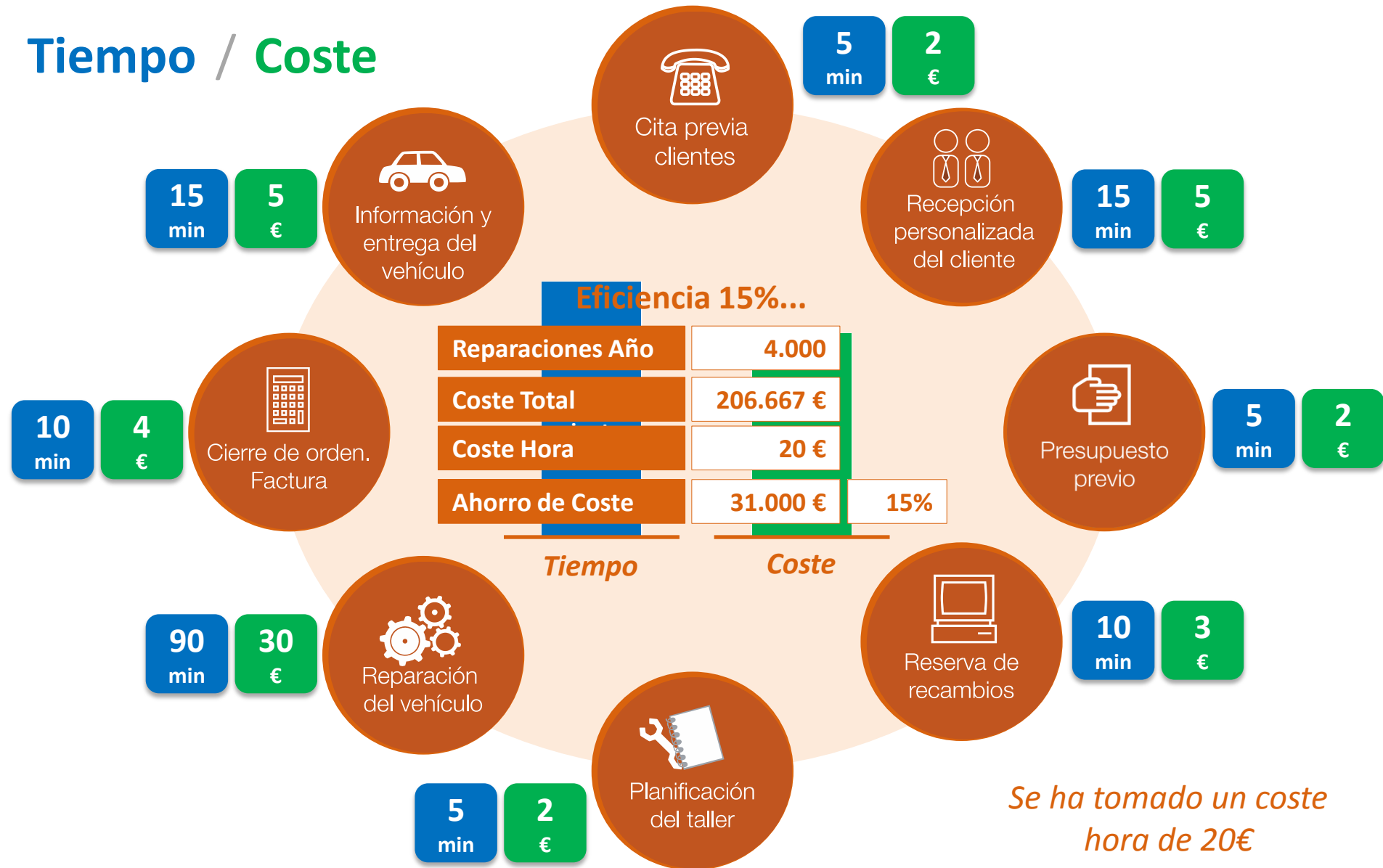


Para determinar el nivel que se debe asignar a cada daño, se ha de tener en cuenta la relación entre el diámetro de la deformación y su profundidad

El proceso de Postventa en ocho pasos...

Sevilla, 3 julio 2014

Tiempo / Coste



Se ha tomado un coste hora de 20€

La eficiencia en el Taller...

Sevilla, 3 julio 2014



Taller 100%

Taller 85%

Mecánica

Vehículos Reparados	5.000	5.000
Facturación Horas	375.000 €	318.857 €
Facturación Recambios	1.050.000 €	892.800 €
Total Facturación	1.425.000 €	1.211.657 €

-213.343 €

Carrocería

Vehículos Reparados	1.000	1.000
Facturación Horas	350.000 €	297.600 €
Facturación Recambios	558.000 €	474.459 €
Total Facturación	908.000 €	772.059 €

-135.941 €

El beneficio aportado desde postventa **sigue siendo del 60%...**



CONTRIBUCIÓN POR ÁREAS AL RESULTADO GLOBAL (RENTABILIDAD) Y A LA FACTURACIÓN

Área	Resultado global 2013	Resultado global 2012	Facturación 2013	Facturación 2012
Ventas	40,00%	41,00%	75,00%	73,00%
Recambios	45,00%	40,00%	19,00%	19,00%
Talleres	14,00%	19,00%	6,00%	8,00%

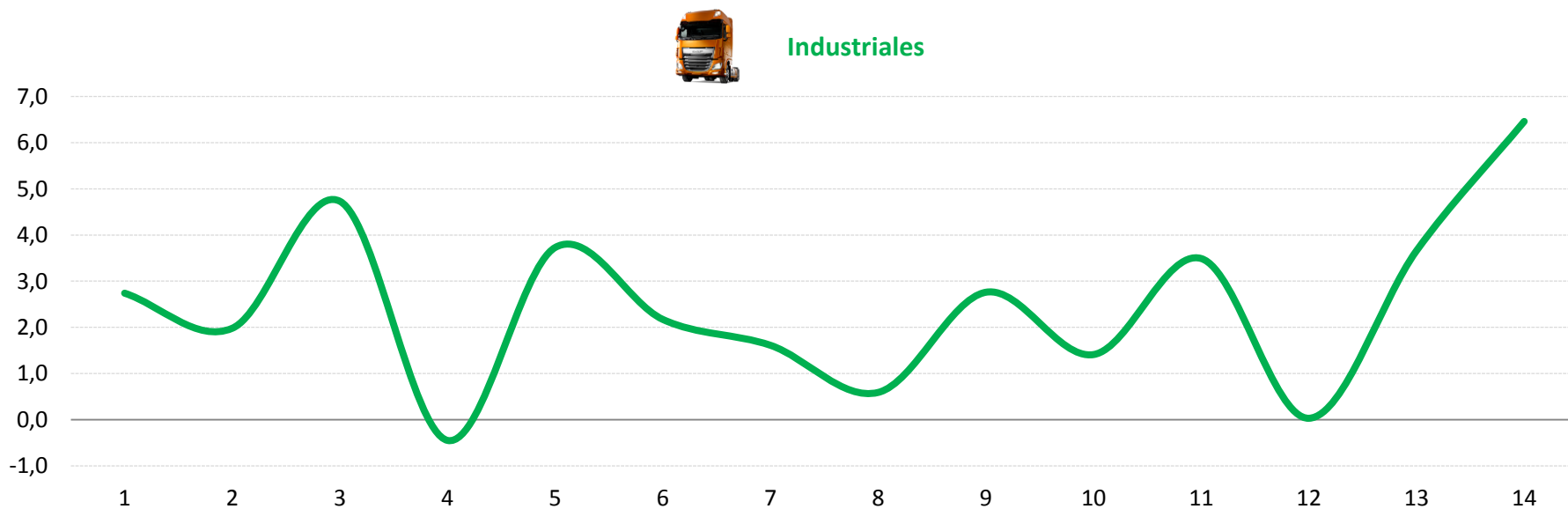
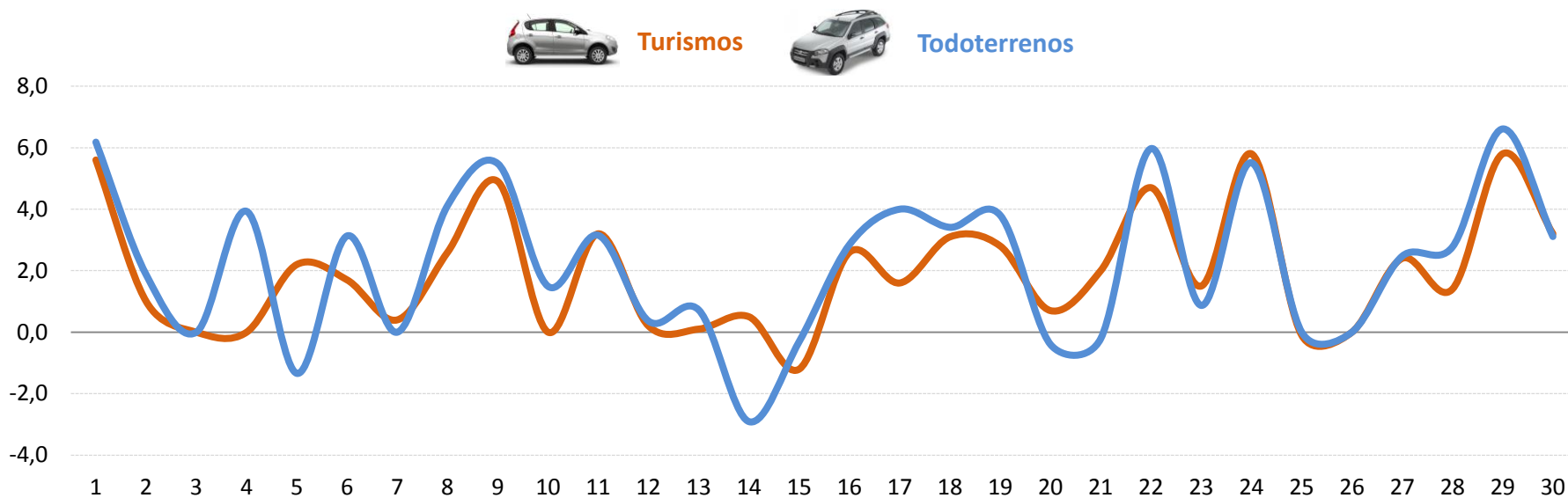
Fuente: Informe de Snap on Bussines Solutions para Ganvam. Datos hasta septiembre

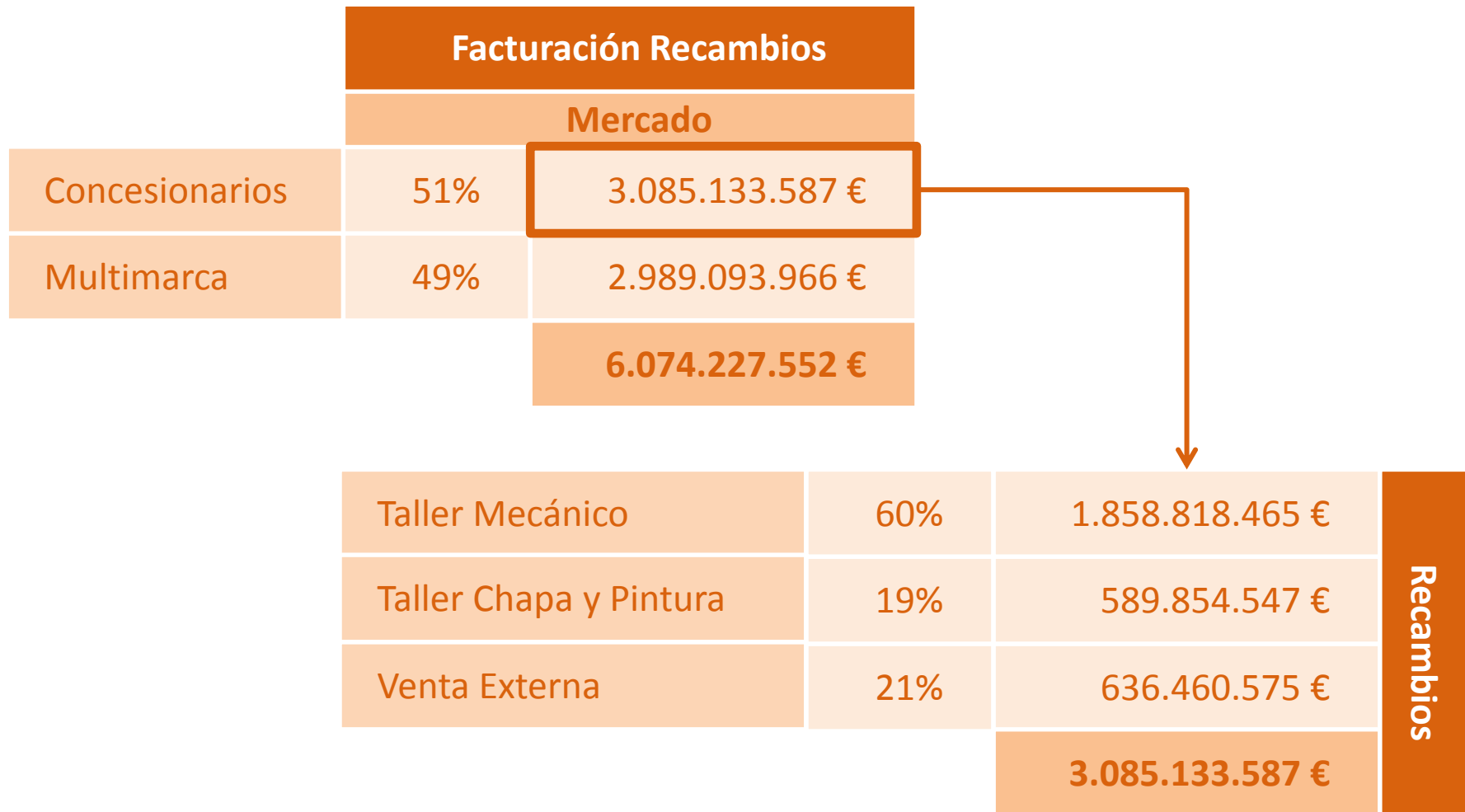
¿Cuál es el motivo?



IPR. Piezas Más Sustituidas

Sevilla, 3 julio 2014

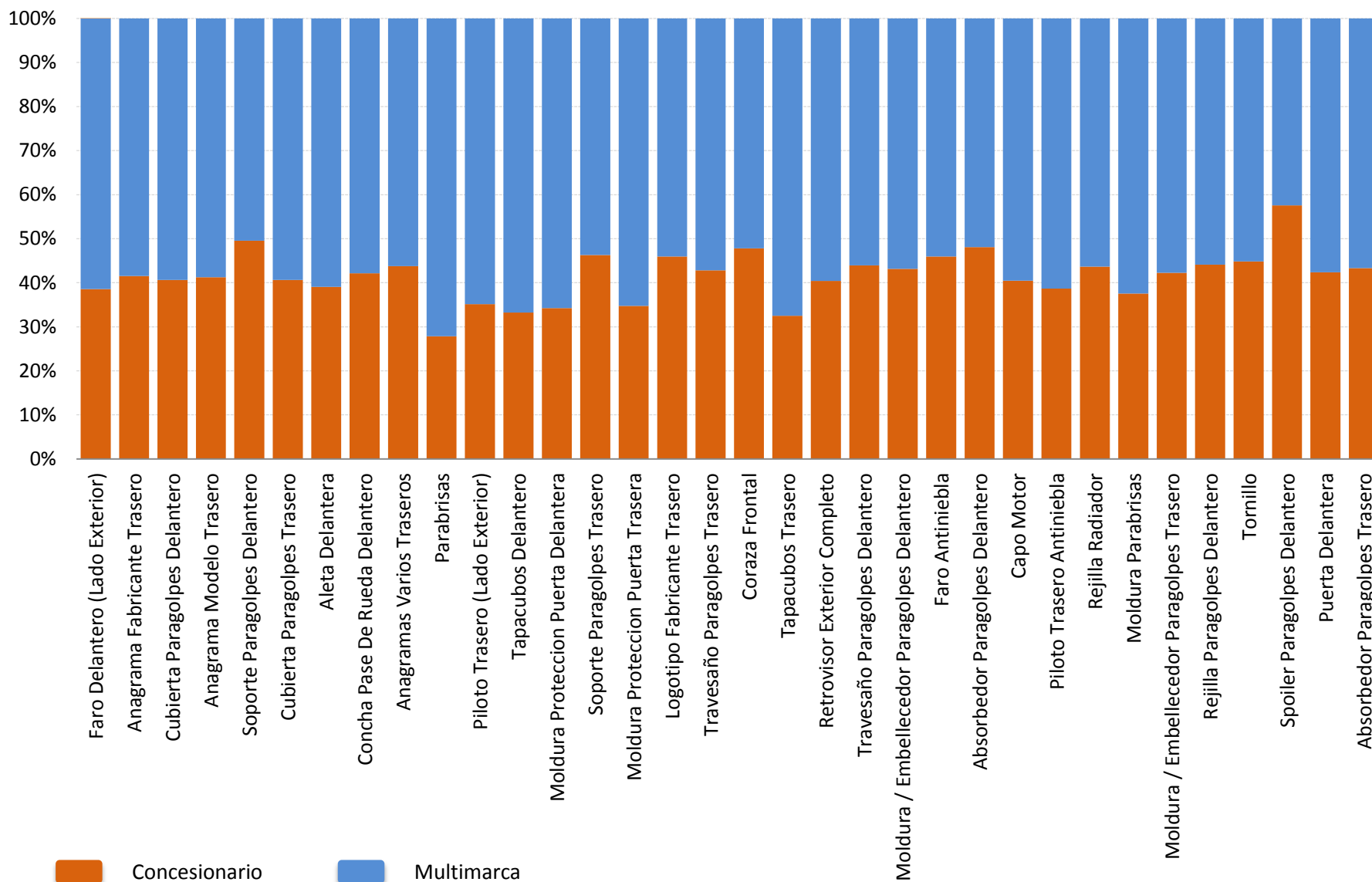




El área de carrocería factura 2.500 millones en recambios total mercado
Concesionarios facturan 1.226 millones Carrocería + Venta Externa

Piezas Más Sustituídas

Sevilla, 3 julio 2014



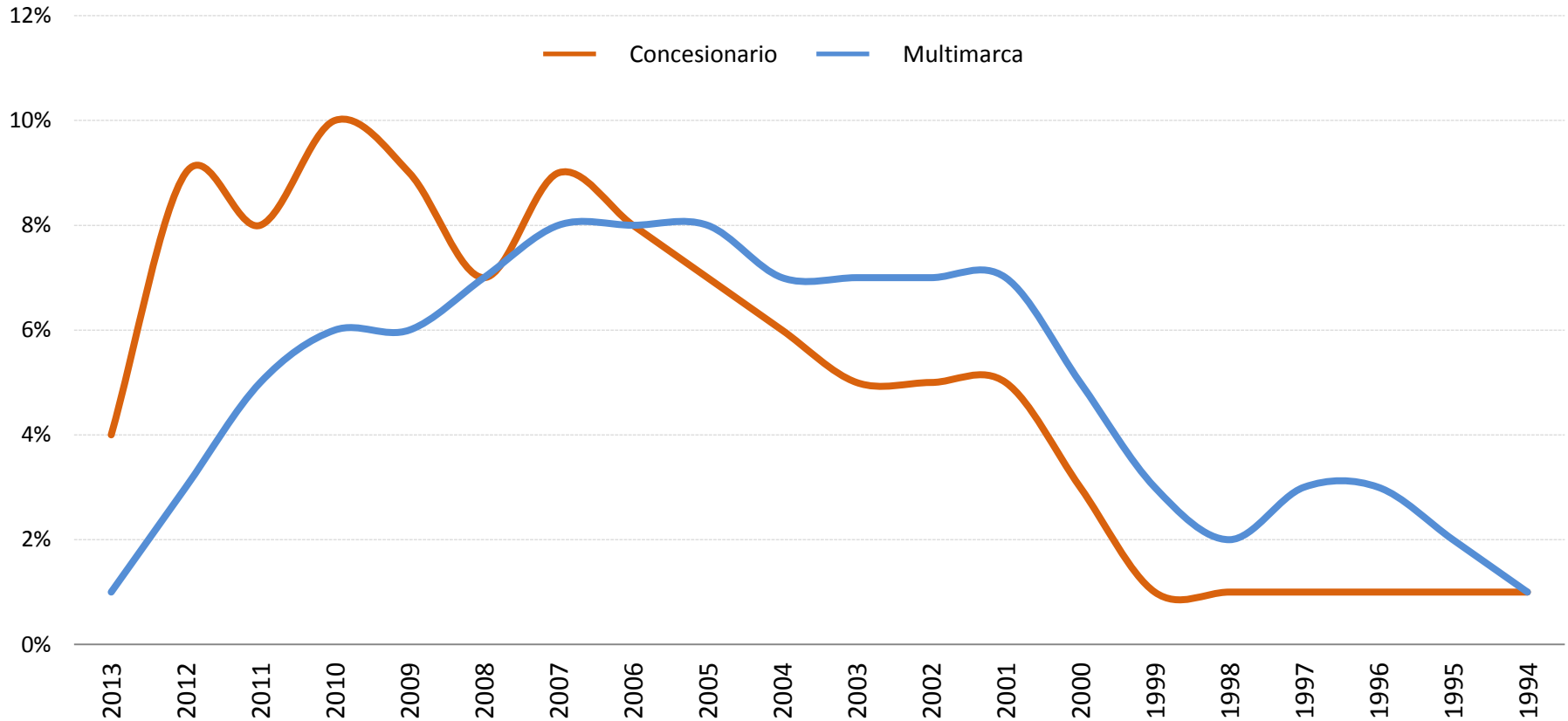
Concesionario



Multimarca

% Reparaciones 2013 (Antigüedad Vehículos)

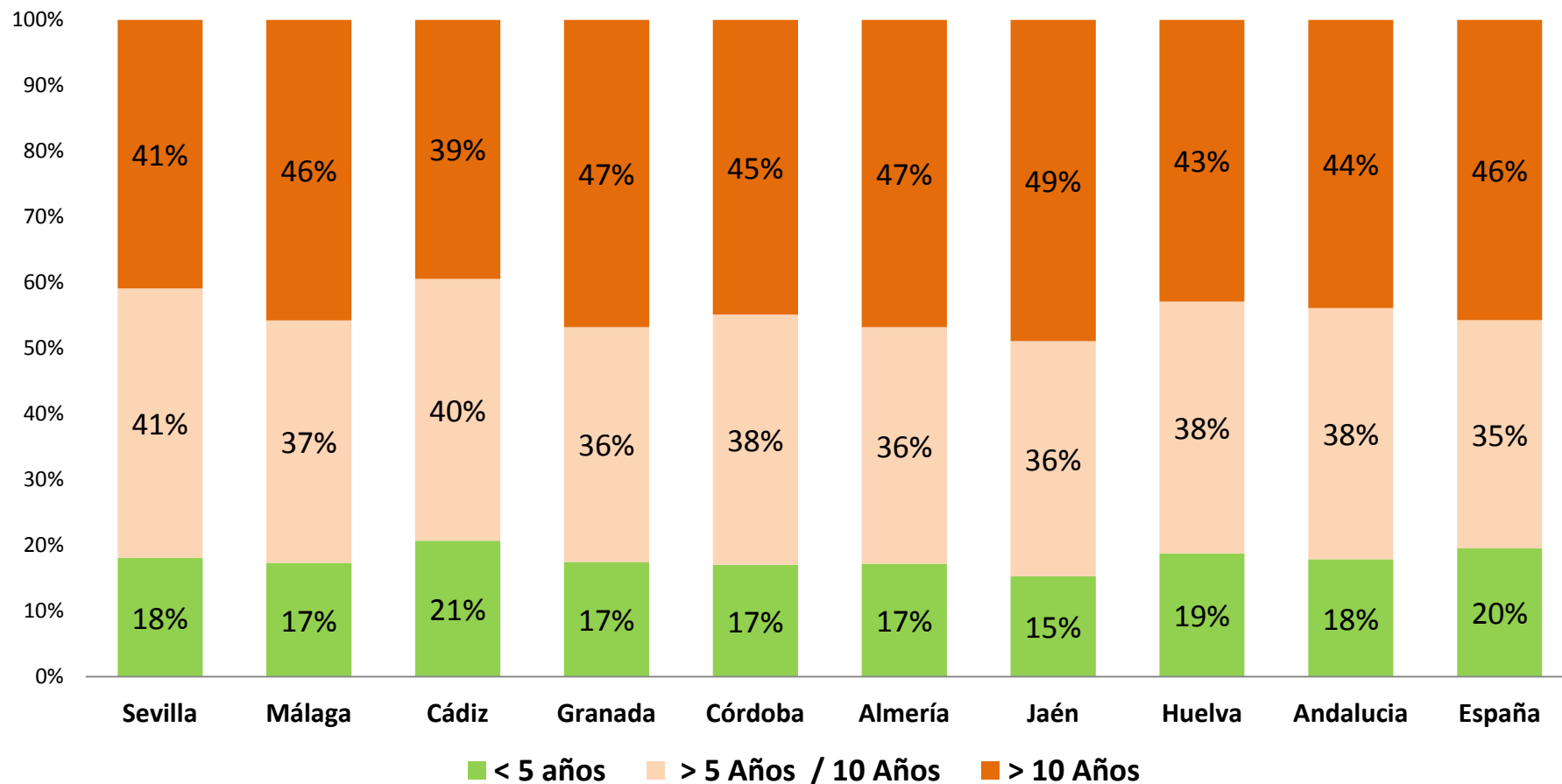
Sevilla, 3 julio 2014



Como puede observarse en la gráfica, **a medida que aumenta la antigüedad del vehículo disminuye la lealtad al concesionario**

Datos Sevilla & Andalucía

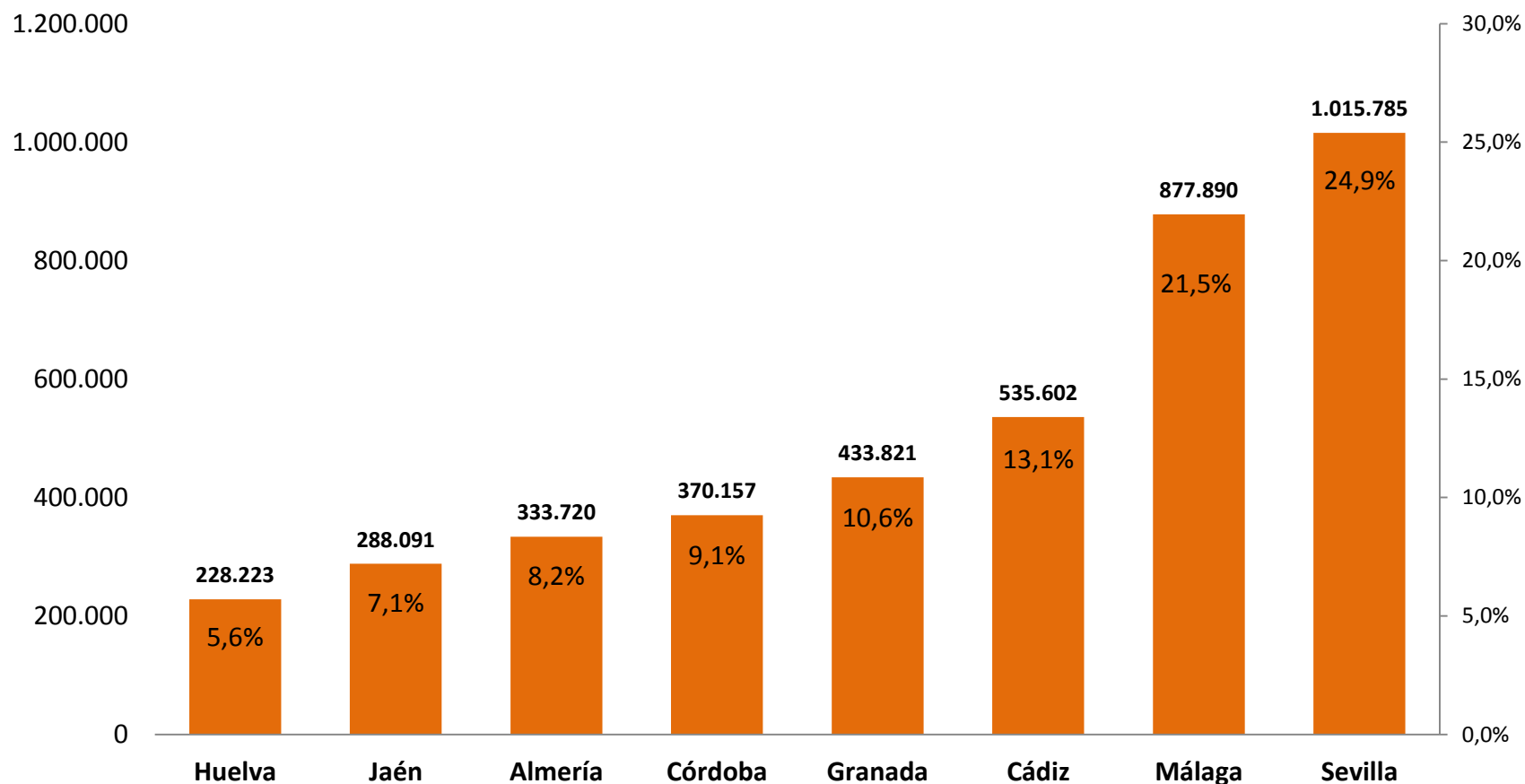
Parque Vehículos Tramos Antigüedad



Se observa que Sevilla y la Comunidad Andaluza están dos puntos por debajo en los vehículos de menos de 5 Años

Parque Turismos y Todoterrenos 2013

Sevilla, 3 julio 2014



El parque de Sevilla, Córdoba y Cádiz representan el 60% de la Comunidad Andaluza

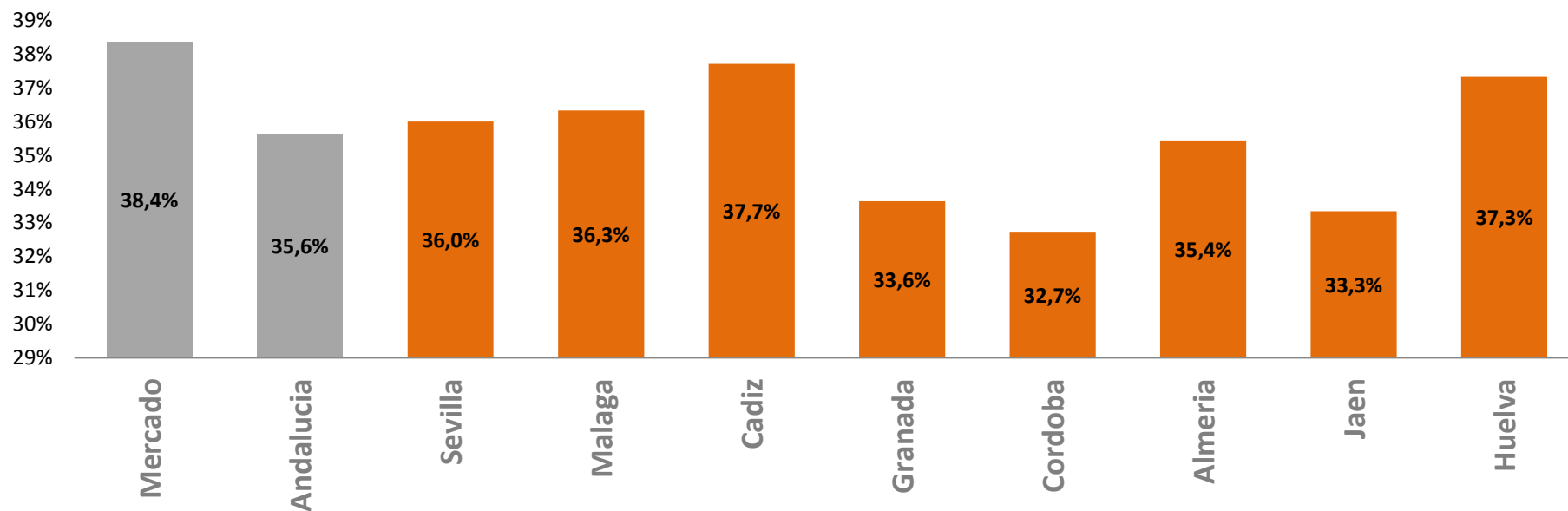
Ratios Postventa Andalucía

Sevilla, 3 julio 2014

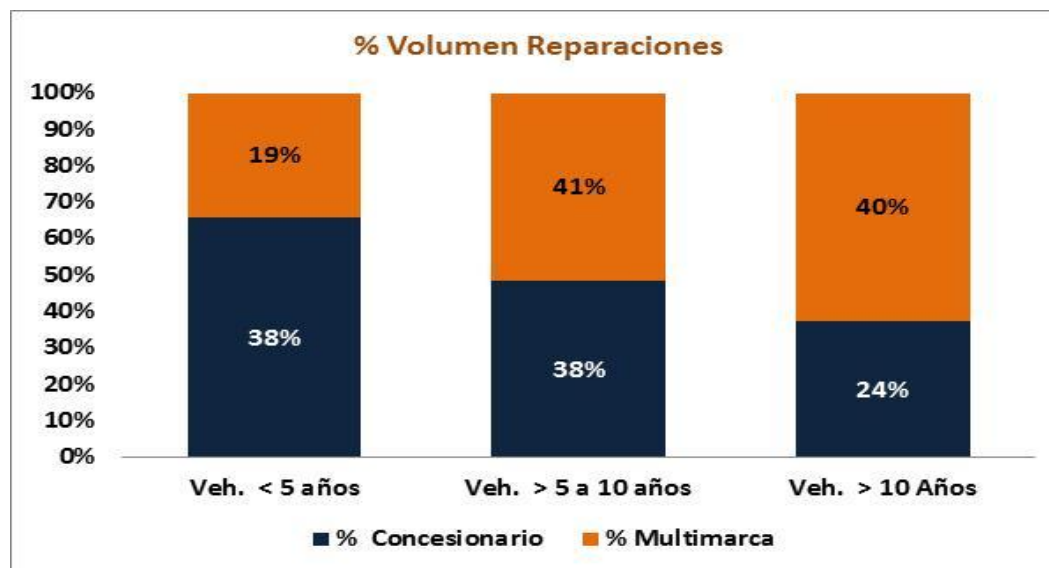
Prev. 2014	Materiales	M. Obra	Total Facturación
Carrocería	392.883.196	215.885.392	608.768.589
Mecánica	478.427.636	257.614.881	736.042.517
Total	871.310.833	473.500.273	1.344.811.106

Provincia	Prev. Facturacion	% Fact. Andalucia	% Fact. Mercado	Parque	% Parque Andalucia	% Parque Mercado
SEVILLA	387.334.331	29%	3,9%	1.015.785	24,9%	4,1%
MALAGA	295.818.165	22%	3,0%	877.890	21,5%	3,6%
CADIZ	163.616.037	12%	1,6%	535.602	13,1%	2,2%
GRANADA	122.494.030	9%	1,2%	433.821	10,6%	1,8%
CORDOBA	116.072.873	9%	1,2%	370.157	9,1%	1,5%
ALMERIA	114.714.450	9%	1,1%	333.720	8,2%	1,4%
JAEN	91.608.513	7%	0,9%	288.091	7,1%	1,2%
HUELVA	53.152.706	4%	0,5%	228.223	5,6%	0,9%
Total	1.344.811.106	100%	13,4%	4.083.289	100%	16,6%

% Reparaciones Realizadas (Concesionarios)

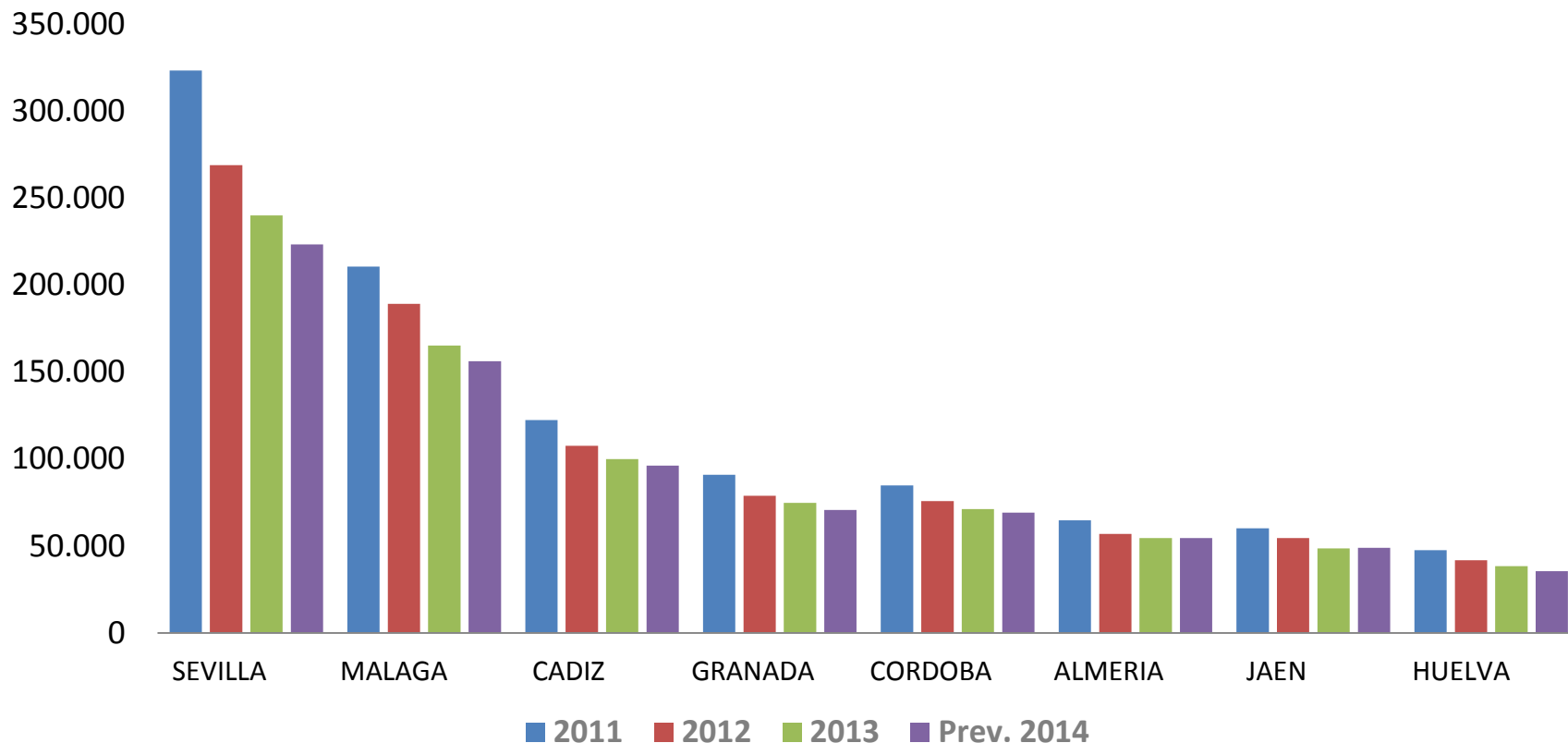


Andalucía



Previsiones Reparaciones

Sevilla, 3 julio 2014



Andalucía ha descendido en reparaciones un 25% en 5 años

Previsiones Facturación 2014

Sevilla, 3 julio 2014

Andalucía	2014	Recambios	M. Obra	Total Facturación
	<i>Carrocería</i>	392.883.196	215.885.392	608.768.589
	<i>Mecánica</i>	478.427.636	257.614.881	736.042.517
	Total	871.310.833	473.500.273	1.344.811.106

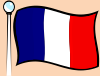
Sevilla	2014	Recambios	M. Obra	Total Facturación
	<i>Carrocería</i>	111.953.094	67.517.273	179.470.367
	<i>Mecánica</i>	135.111.576	72.752.387	207.863.964
	Total	247.064.670	140.269.660	387.334.331

		Facturación Recambios	
		Andalucía	Sevilla
Lealtad Concesionarios	36%	428.712.363 €	121.563.597 €
Lealtad Multimarca	64%	442.598.470 €	125.501.074 €
		871.310.833 €	247.064.670 €

		Andalucía	Sevilla
TALLER MECÁNICO	60%	258.302.739 €	73.243.071 €
TALLER CHAPA Y PINTURA	19%	81.966.608 €	23.242.054 €
VENTA EXTERNA	21%	88.443.015 €	25.078.472 €
		428.712.363 €	121.563.597 €

Parque de Vehículos vs Taller

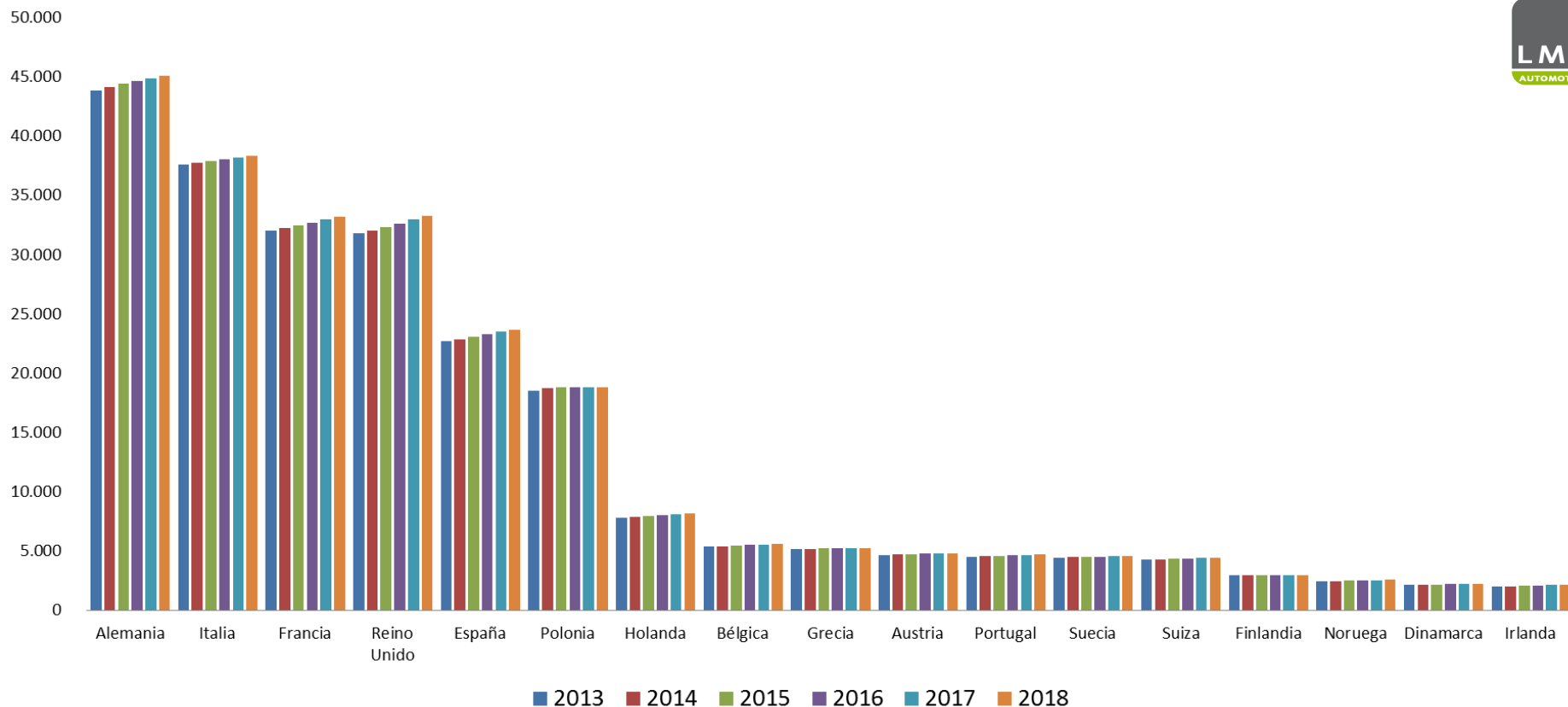
Sevilla, 3 julio 2014

País		Concesionarios	Multimarca	Vehículos/Taller
Francia		33%	67%	814
Alemania		33%	67%	872
Italia		29%	71%	727
Polonia		25%	75%	910
Reino Unido		18%	82%	1.040
Portugal		14%	86%	462
España		14%	86%	511

Nota: Formula Parque 2013

Parque de Vehículos Europa

Sevilla, 3 julio 2014



Para estar al nivel de número de talleres vs parque de los países Europeos, España tendría que tener unos **28.000 talleres (817 Veh. / Taller)**

Parque



Año 2013

45% > 10 años



Año 2017

67% > 10 años

Parque / Talleres

España	511
Alemania	872
UK	1.040



Kilómetros

Antigüedad

< 5 años 18.000 km

> 10 años 5.000 km

Previsión Km. Recorridos Año

Año 2008 12.563 km

Año 2017 9.126 km

- Concesionarios **La Clave...** Multimarca **62%**
- Veh. > 7 años - Fidelidad = **Multimarca**
- Proceso Postventa = **Productividad**
- **Innovación** = Eficiencia
- Estudios Mercado = **Datos**
- Plan Negocio = **Viabilidad**



Lealtad

- Recambios **6.000 millones**
 - Mecánica 60%
 - Carrocería 20%
 - Venta Externa 20%
- Beneficio: **45% recambios- 15% taller**
- Productividad **100%**



Facturación



Gracias por su atención...

Resultados

Equipo

Audatex
a Solera company

Eficiencia

Do IT

