

# Kako treba izgledati suradnja radionica i osiguratelja

**Danijel Ivanković**, direktor za lim/lak poslovanje, Zubak grupa

**Dimitrije Trbović**, član Uprave za prodaju i postprodaju, Zubak grupa

# O čemu smo pričali...



Stvoriti zajedničko digitalno okruženje za klijenta



Prilagoditi i unaprijediti model poslovne suradnje



Unaprijediti i profesionalizirati mrežu specijaliziranih servisnih radionica



Promovirati i stipendirati obrtnička zanimanja



Podići razinu međusobnog povjerenja i razmjenu iskustava

# O čemu smo pričali...



Tko?

OSIGURANJE

KLIJENTI / TRŽIŠTE

SERVIS

Što?



Ušteda u  
prosječnoj  
vrijednosti štete



Stvoriti očekivano  
iskustvo korisnika



Povećati  
profitabilnost  
servisa

Kako?

Orijentiranost na popravke  
Stimuliranje povećanja udjela rada u  
prosječnoj šteti  
Revizija mreže servisnih partnera

Prijava i procjena štete u suradnji sa  
ovlaštenim partnerom (servis)  
Osigurati zamjensku mobilnost  
Praćenje statusa štete

Fokus na rad, a ne montažu  
Povećanje efikasnosti - smanjenje  
Key2Key vremena  
Ulaganje u nove tehnologije

# O čemu smo pričali...



Promjenom poslovnog modela suradnje može se podići udio popravaka u odnosu na zamjenu rezervnih dijelova kroz kategorizaciju šteta na dijelovima s visokim i srednjim potencijalom za popravak\*.

**Lakše oštećenje** .....→ Trošak rada prema normativu proizvođača

**Srednje oštećenje** .....→ Trošak rada u iznosu X% vrijednosti rezervnog dijela

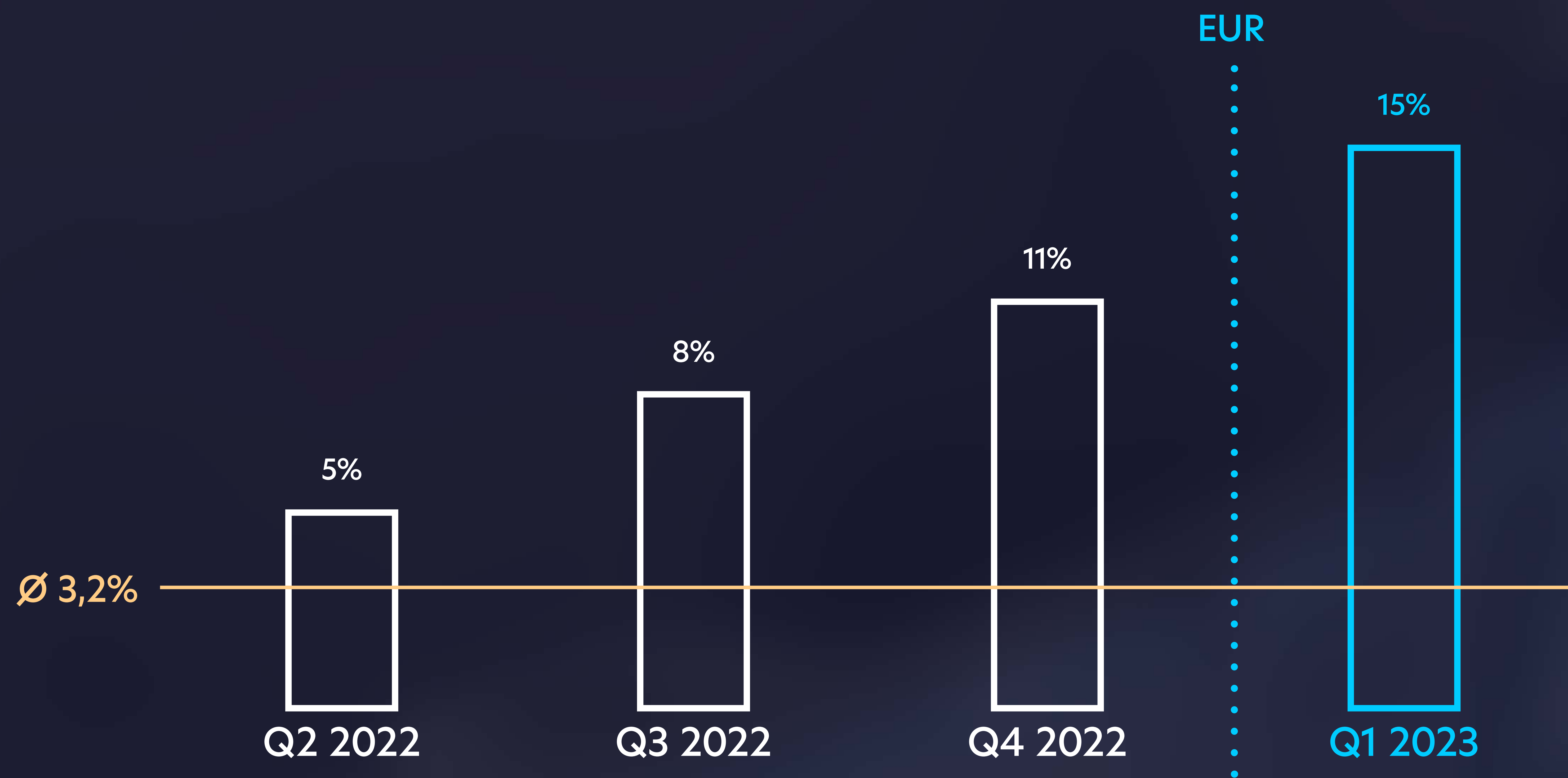
**Teže oštećenje** .....→ Trošak rada u iznosu Y% vrijednosti rezervnog dijela

\*Identificirani dijelovi s visokim i srednjim potencijalom za popravak imaju udio od ~50%

# Tržište rezervnih dijelova



## INDEKS RASTA CIJENA\*

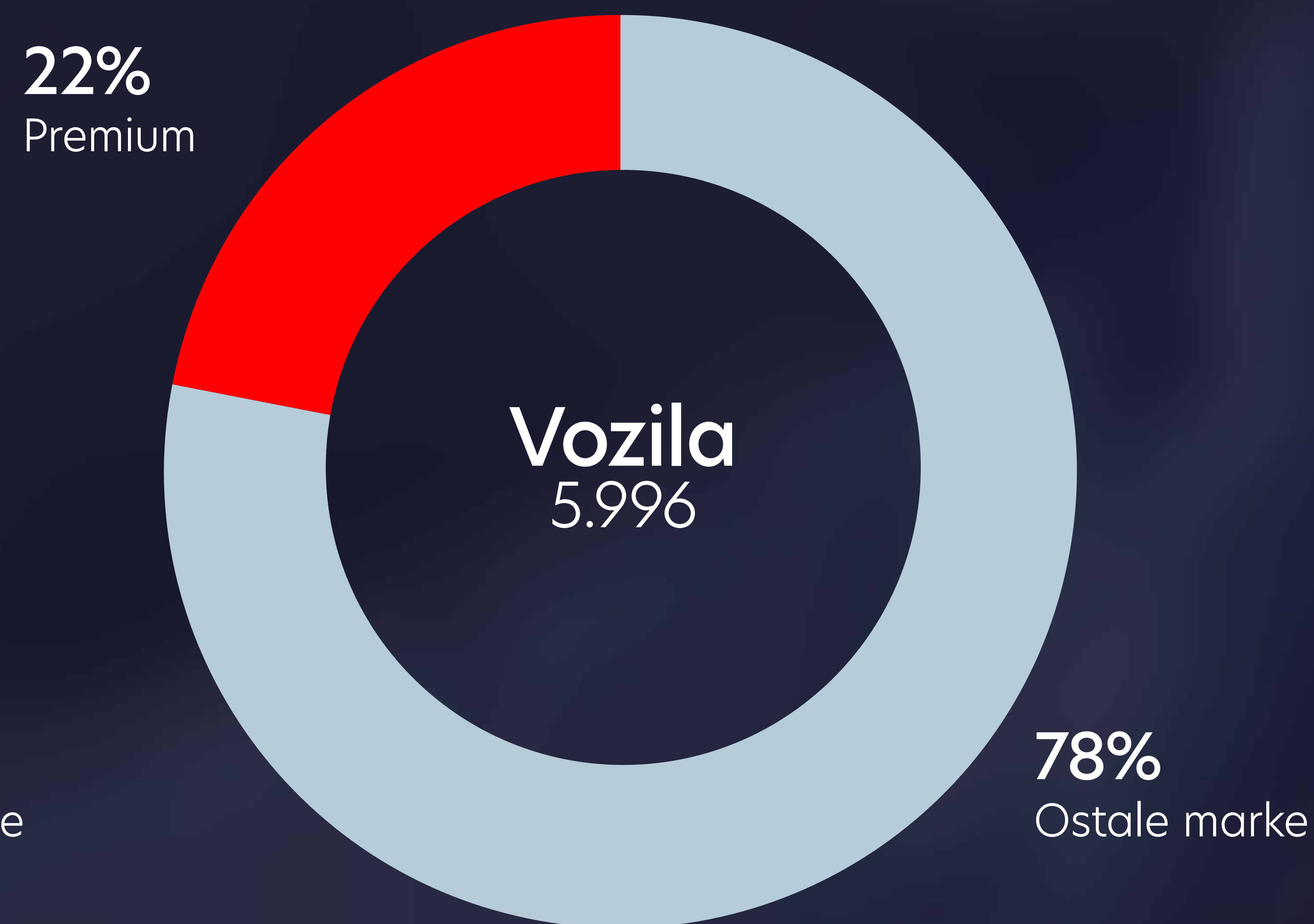
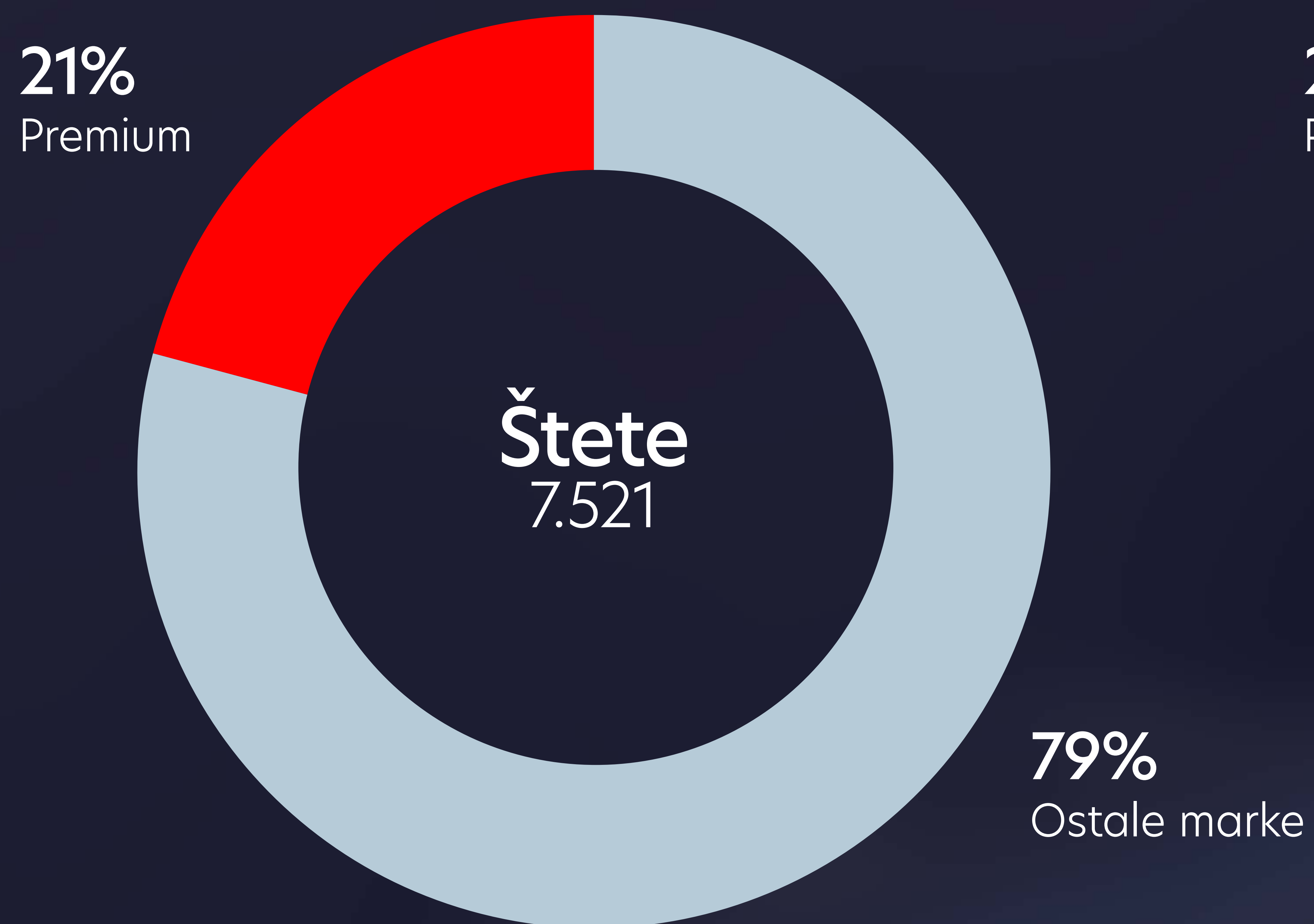


\* mjereno na najzastupljenijim sklopovima najzastupljenijih marki (Q1 2022 - Q1 2023)

# Broj šteta



 **AUTO ZUBAK  
PRO**  
Ljudi se vraćaju onima  
kojima vjeruju



# Struktura štete Premium vozila



Inflacija RD: 9% Rad: 7%

Broj šteta 1.572

Prosječna šteta 1.343 € ↑ 1,6%

Povećanje udjela rada 4%

Smanjenje udjela materijala -4%



# Izazovi u procesu



## OSIGURANJE

Prijava štete  
Procjena  
Pravna osnovanost  
Naknadna procjena  
Obračun štete i ovjera računa  
Plaćanje štete

## RADIONICA

Termin popravka  
Narudžba rezervnih dijelova  
Proces popravka  
Proširenje radova  
Naplata?  
Isporuka



# K2K\* vrijeme popravka jednog elementa ?



Ovlašteni servisi	Prvi mogući termin	Trajanje popravka
	3 tjedna	3 do 4 dana
	3 tjedna	3 do 4 dana
	5 tjedana	3 do 4 dana
	2 tjedna	3 dana
	5 tjedana	Dogovor kod dolaska?
	3 tjedna	3 do 5 dana
	3 tjedna	3 do 5 dana
	2 tjedna	3 do 4 dana
	4 tjedna	Dogovor kod dolaska?
	5 tjedana	3 do 4 dana

”Dodite u ponedjeljak i biti će gotovo do četvrtka, najkasnije u petak!”

\* K2K - Key to key time / Vrijeme mjereno od predaje ključa u servisu do preuzimanja popravljenog vozila

# RJEŠENJE



## Novi proces rada i organizacija rada



Procjenitelj

Autolimar / Tehničar autolimarije

Autolakirer / Tehničar autolakiranja

Završna kontrola kvalitete

# RJEŠENJE

## Proširenje kapaciteta (primjer na bazi jedne lokacije)



Komora <sup>(2x)</sup>: 5 vozila / dan



Stakla: 2 vozila / dan



Termin: 4 tjedna



K2K vrijeme: 10 dana



Trenutno

Dnevno: 7 vozila

Tjedno: 35 vozila

Komora <sup>(2x)</sup>: 12 vozila / dan

Brzi popravci <sup>(1x)</sup>: 2 vozila / dan

Stakla: 2 vozila / dan

Termin: 7 dana

K2K vrijeme <sup>(Avg)</sup>: 5 dana

K2K vrijeme <sup>(1 element)</sup>: 24 h

Q3 2023

Dnevno: 16 vozila

Tjedno: 80 vozila

# PROJEKT: Specijalizirana radionica



## Lokacija 1/6: Velika Gorica

Kapacitet	80 vozila / tjedan
Kabine za lakiranje	3
Pripremnih zona	8
Limarska radionica	10
Demontaža	2
PDR zona	1
Maxi bench	1
Mini bench	4
Montaža	2
Optika	1



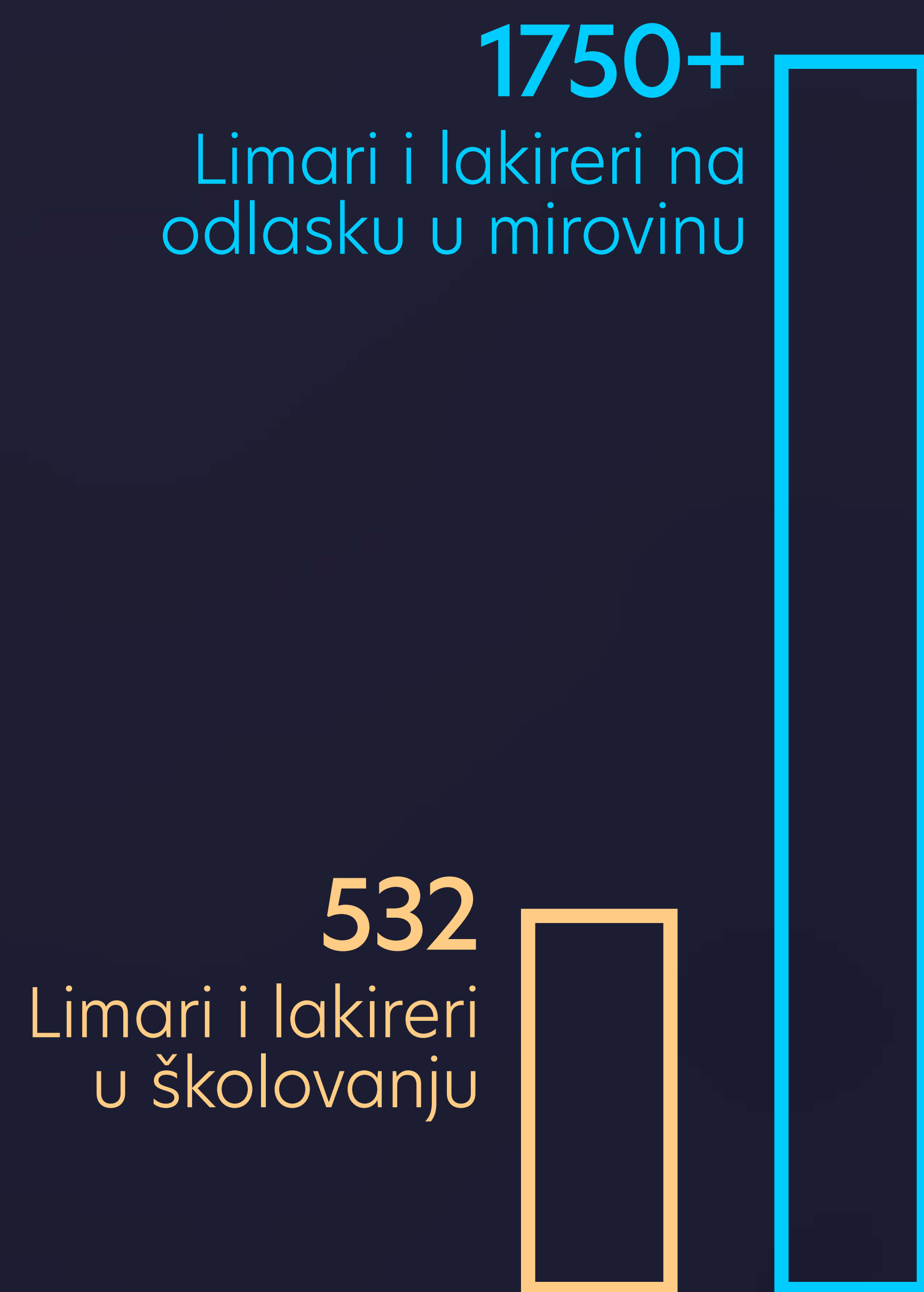
**No, to nije sve...**

# PROBLEM



koji čeka sve limarsko lakirerske radionice, osiguranja i klijente

## Nedostatak kadra



## Povećanje broja šteta



## Nedovoljna svijest o važnosti zanimanja

Nedostatak znanja o novim tehnologijama i materijalima koji se koriste u popravku vozila

Nove tehnologije materijala i povezanih dijelova EV

# CILJ



## Popularizacija

Popularizirati zanimanje autolimara i autolakirera te privući više učenika u strukovne škole koje obrazuju za ta zanimanja

## Edukacija

Educirati postojeće i buduće autolimare i autolakirere o novim tehnologijama i materijalima koji se koriste u popravku vozila

## Assesment

Odabrati i kreirati okruženje koje vrednuje stupanj znanja

## Podrška

Pružiti podršku u znanstvenim i praktičnim aspektima novih tehnologija popravka vozila

# AutoZubak EDU



Akademija za automobilske profesionalce

Invitation  
only

45  
EDU program

100  
polaznika  
godišnje

20  
PRO  
procjenitelji

5  
stalnih  
predavača

5  
predavača  
partnera

3  
godine  
školovanja

30  
PRO  
radionice

5  
predavača  
visokoškolskih  
ustanova

USI  
ITALIA

SATA

AkzoNobel

MIRKA

FSB



Suradnja sa  
zajednicom

Radionice s  
osiguravajućim  
kućama



# RJEŠENJE



STRUČNO USAVRŠAVANJE ZA UČENIKE

 **AUTO ZUBAK**  
**Edu**  
Akademija za  
automobilske profesionalce

CJELOŽIVOTNO OBRAZOVANJE

 **AUTO ZUBAK**  
**PRO**  
Ljudi se vraćaju onima  
kojima vjeruju

EDUKACIJA ZA PROFESIONALCE U INDUSTRIJI

**Interaktivne  
radionice**

POPULARIZACIJA ZA OSNOVNE ŠKOLE

**Dani  
otvorenih  
vrata**

# PROGRAM



## AUTOLIMARI

### 1. godina

- Osnove autolimarije
- Tehnologija popravka

6 dana / 36 sati

### 2. godina

- Napredni popravci karoserije vozila
- Suvremene tehnike popravaka vozila

6 dana / 36 sati

### 3. godina

- Inovacije u auto industriji
- Radne vještine

6 dana / 36 sati

Završni rad

Evaluacija

Certifikacija



# PROGRAM



## AUTOLAKIRERI

### 1. godina

- Osnove autolakiranja
- Tehnologija lakiranja

6 dana / 36 sati

### 2. godina

- Priprema dijelova za lakiranje
- Obrada dijelova za lakiranje

6 dana / 36 sati

### 3. godina

- Priprema i miješanje boje
- Tehnike lakiranja i završna obrada

6 dana / 36 sati

Završni rad

Evaluacija

Certifikacija



# PROGRAM



## PROCJENITELJI – akademija za partnere

OKRUGLI STOLOVI / INTERAKTIVNE RADIONICE / „TAILOR MADE” PROGRAMI

### 1. modul

Tehnologija materijala i zavarivanja

**2** dana / **12** sati

### 2. modul

Autolimarski popravci motornih vozila

**2** dana / **12** sati

### 3. modul

Autolakirerski popravci motornih vozila

**2** dana / **12** sati

### 4. modul

Detekcija prevara u osiguranju

**2** dana / **12** sati

 **AUTO ZUBAK**  
**Edu**

Akademija za  
automobilske profesionalce

**Otvorenje 1.9.2023.**



**MIRKA**

AkzoNobel

**SATA**

**3M**

Partneri akademije

**Budite i vi naš partner!**