



Kundenkät WinCABAS³ 2007

Vi vill tacka alla kunder som tagit sig tid att besvara enkäten, era svar och synpunkter ger oss ett ovärderligt stöd för utvecklingen av systemet.

Inledning

Under hösten 2007 genomförde CAB en kundenkät om WinCABAS³. Inbjudan att delta i enkäten skickades till alla WinCABAS³-kunder i Sverige, Finland och Island.

Förutom frågor om typ av verksamhet, representerade bilmärken mm. bestod enkäten av:

- 3 påståenden om reservdelar
- 3 påståenden om texter
- 2 påståenden om modeller
- 5 påståenden om systemet
- 1 fråga om 3D-bilder
- 3 påståenden om support
- 1 påstående om samlad uppfattning

På påståendena kunde man välja mellan svaren: *Stämmer helt, Stämmer ganska bra, Stämmer dåligt, Stämmer inte alls* och *Vet ej*.

På frågan om användning av 3D-bilder kunde man välja mellan svaren: *Alltid, Ofta, Ibland, Aldrig* och *Vet ej*.

Svarsfrekvensen för respektive marknad motsvarar ca 30% av kunderna.

Nedan redovisas resultatet av enkäten i diagramform samt CAB's kommentarer. För jämförelsens skull redovisas resultatet för Sverige i diagram där resultaten har räknats om till procent av totala antalet svar för de olika svarsalternativen.

Vi redovisar också de kommentarer som lämnats i enkäten samt CAB's svar på dem.

Sammanfattning

I sammanfatningen har vi slagit samman resultatet enkätsvaren från plåt- och lackverkstäder inom respektive område. Det innebär att diagrammet visar enkätsvaren inom sex områden:

Texter
Reservdelar
Modelluppdateringar
System
Support
Samlad uppfattning

I bearbetningen har enkätsvaren värderats enligt följande:

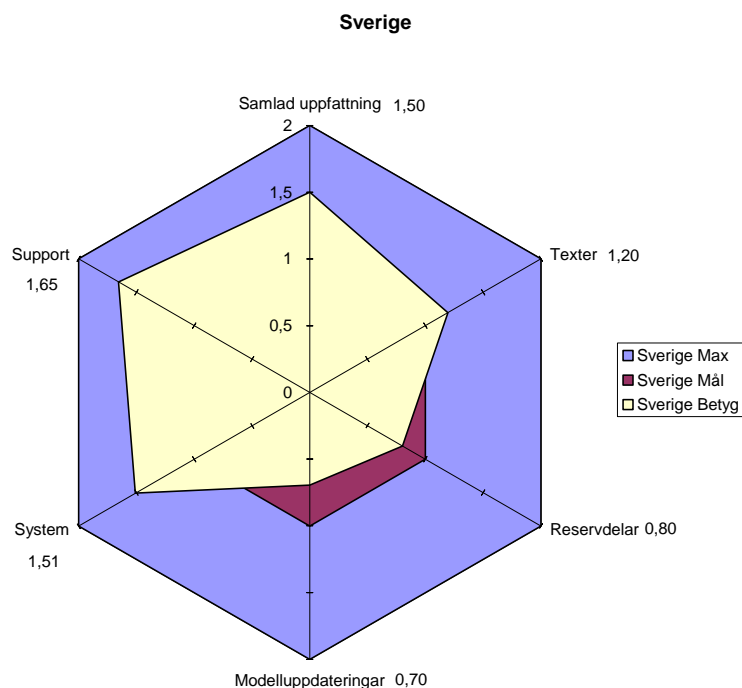
Stämmer helt	= +2
Stämmer ganska bra	= +1
Stämmer dåligt	= -1
Stämmer inte alls	= -2
Vet ej	= 0

Det innebär att maximalt resultat är +2. CAB's mål är att resultatet för varje område ska överstiga +1.

Totalt antal svar från plåt- och lackverkstäder = 458 st.



Sverige



CAB's kommentar:

Resultatet är mycket likt resultatet från 2005 års enkät. CAB uppnår målsättningen för alla områden utom för Modelluppdateringar och Reservdelar.

Sedan en längre tid har vi planerat att utveckla en ny generation av CABAS-systemet. Projektet har arbetsnamnet NGK som står för : Nästa Generations Kalkylsystem. Projektet drivs sedan början på 2007 med högsta prioritet, med stora interna och externa resurser. Det övergripande målet är att skapa ett centralt webb-baserat system och därmed ge förutsättningar för att lösa problem som är svåra att lösa med nuvarande lokalt installerade lösning.

Vi vidareutvecklar också våra interna metoder och system för databasproduktion för att höja kvaliteten och ge möjlighet till framtida utveckling.

Några exempel på konsekvenser och möjligheter:

- Distribution av DVD bortfaller.
- Uppdateringar av såväl program som databas kan ske väsentligt oftare.
- Förbättrad följsamhet beträffande pris och nummerändringar på reservdelar.
- Nya bilmodeller oftare än nuvarande sju gånger per år
- Systemförändringar som står på "önskelistan" kan successivt genomföras i den nya miljön.
- Förutsättningar skapas för nya tjänster och funktioner.

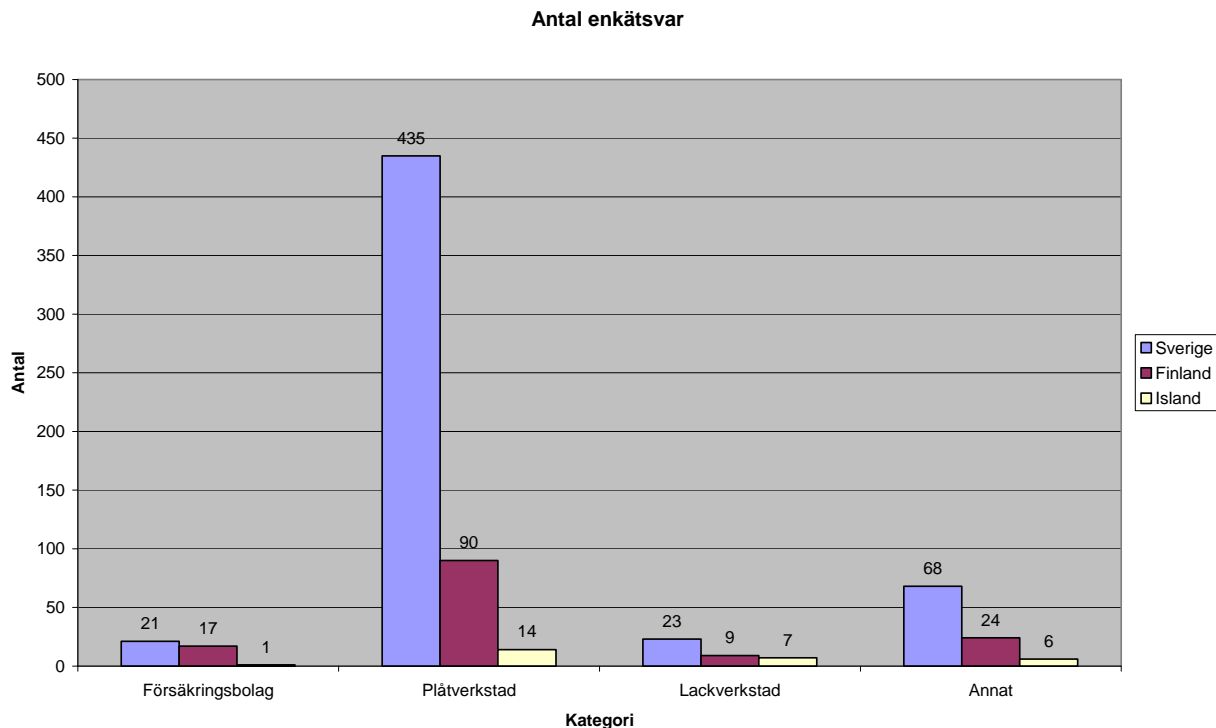
För närvarande pågår ett intensivt kravarbete där naturligtvis alla impulser från våra användare är ytterst viktiga. Man måste dock vara införstådd med att allt som finns på önskelistan och alla visioner om ny funktionalitet inte kommer att genomföras i den första versionen av det nya systemet. Det absolut viktigaste är nu att skapa förutsättningar för framtida utvecklingar.

Förutom kravarbetet har även systemering och programmering påbörjats. Enligt nu gällande tidplan kommer det att finnas en svensk testversion under 2009. Ett antal användare kommer att tillfrågas om deltagande i testarbetet som är ytterst viktigt innan systemet går i produktion.

Mot ovanstående bakgrund vill vi ha förståelse för att några genomgripande förändringar av nuvarande system inte kommer att genomföras. Dock kommer naturligtvis databasen att underhållas i oförändrad omfattning via DVD tills det nya systemet är produktionsfärdigt.

Redovisning enkätsvar per påstående/fråga

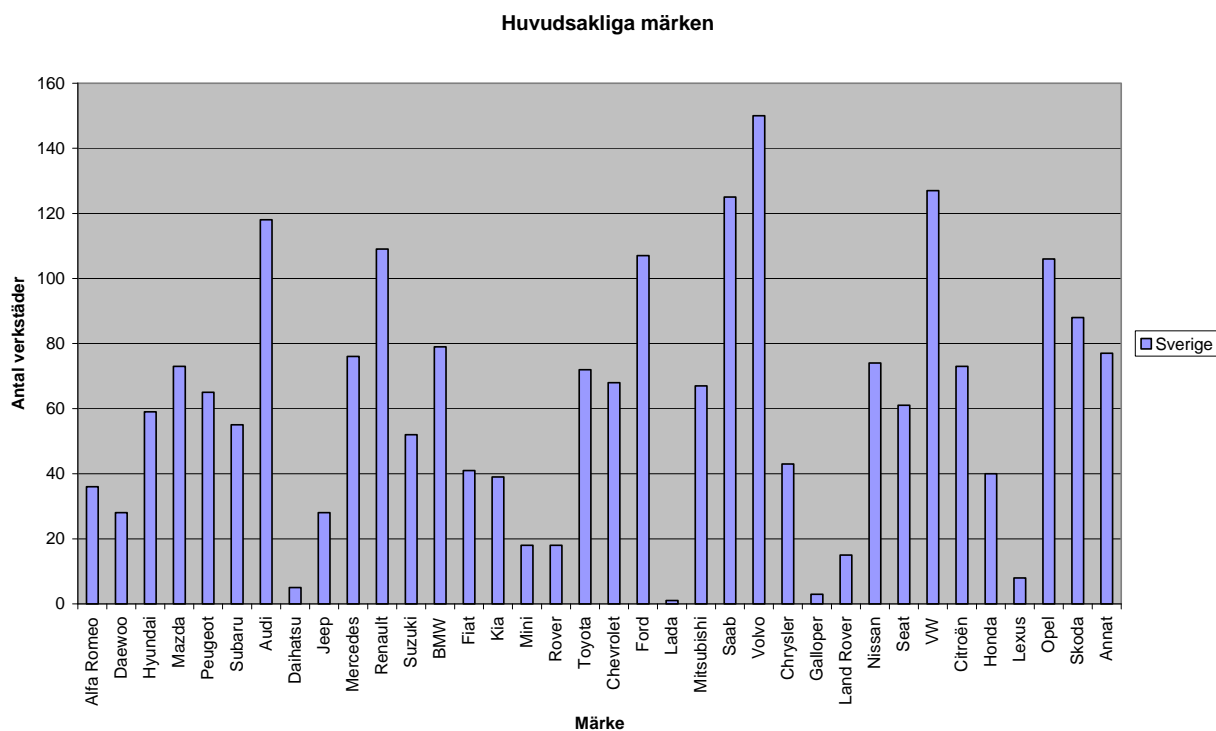
1. Antal enkätsvar per kategori



CAB's kommentar:

Antalet svar motsvarar mellan 20-30% av totala antalet kunder per marknad vilket får anses vara ett normalt resultat.

2. Huvudsakliga märken

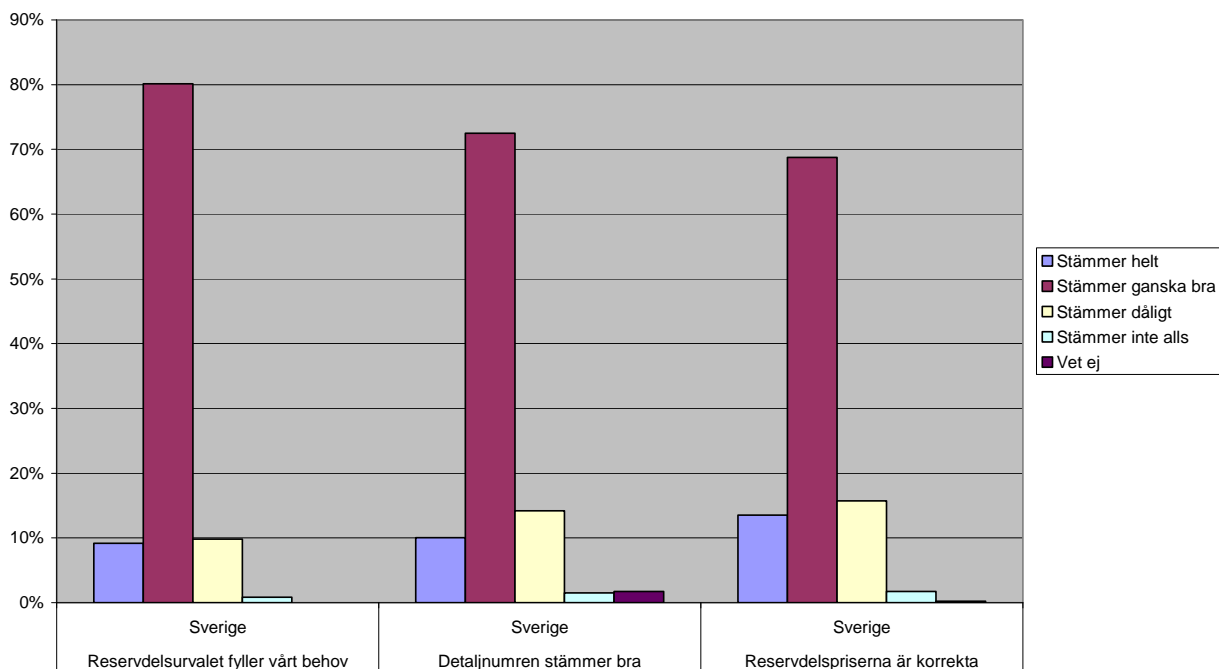


CAB's kommentar:

Detta visar att enkätsvaren har en bra spridning över de flesta märkesgrupper.

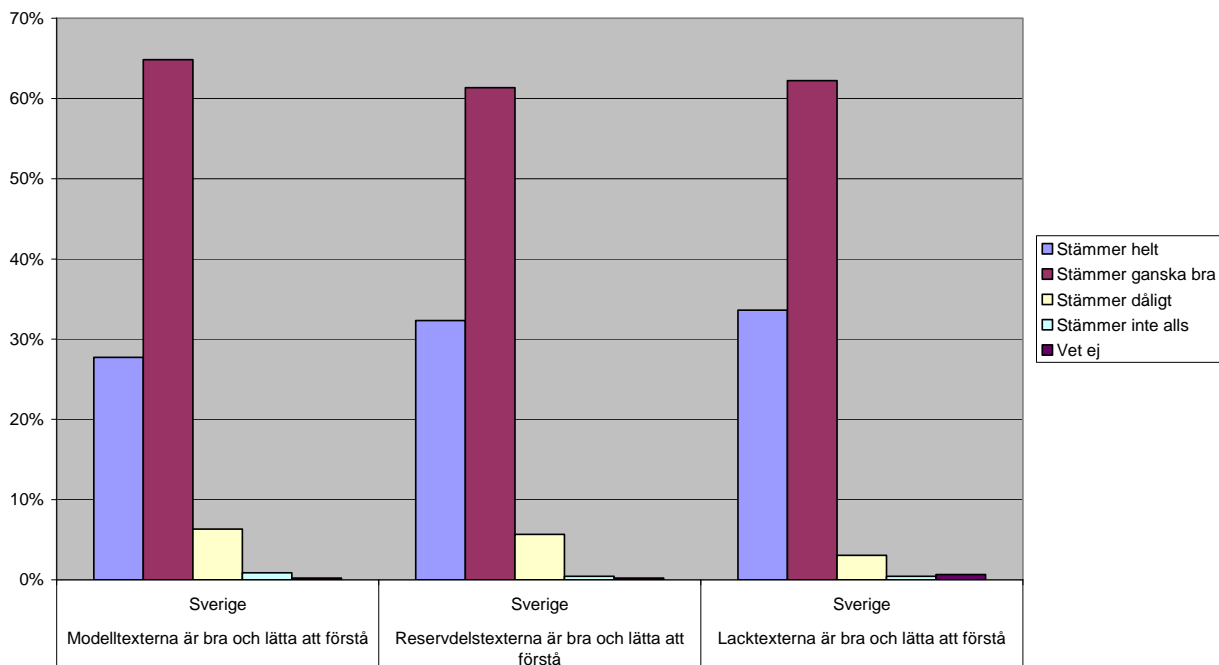
3. Reservdelar

Reservdelar



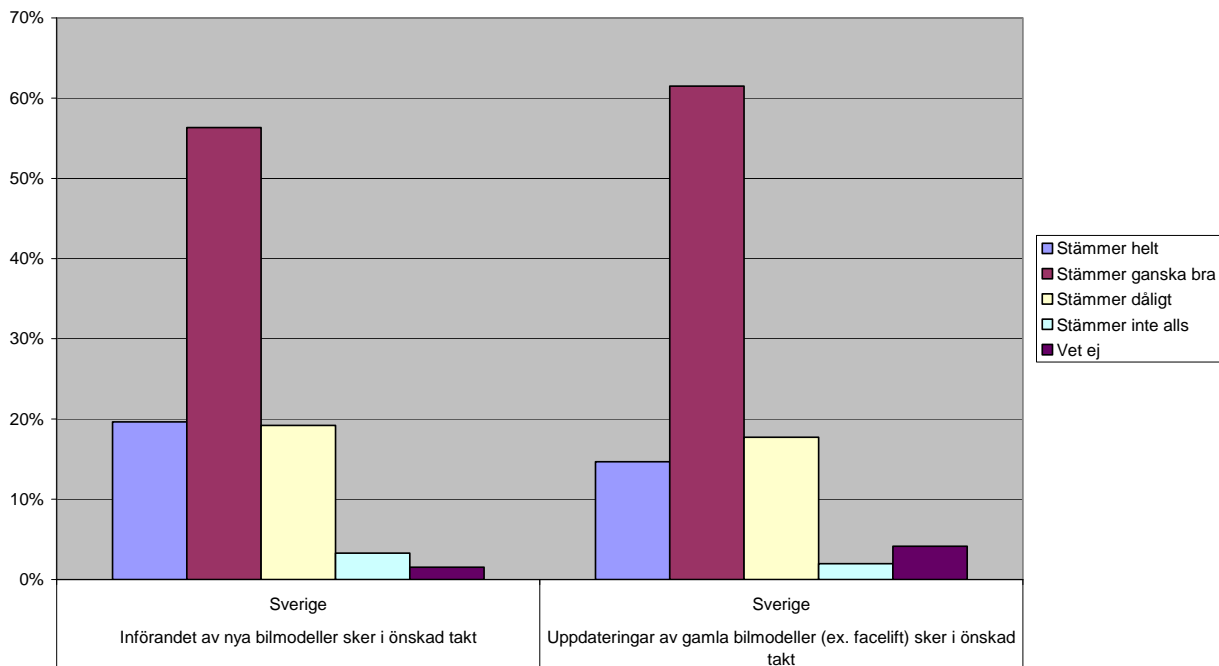
4. Texter

Texter



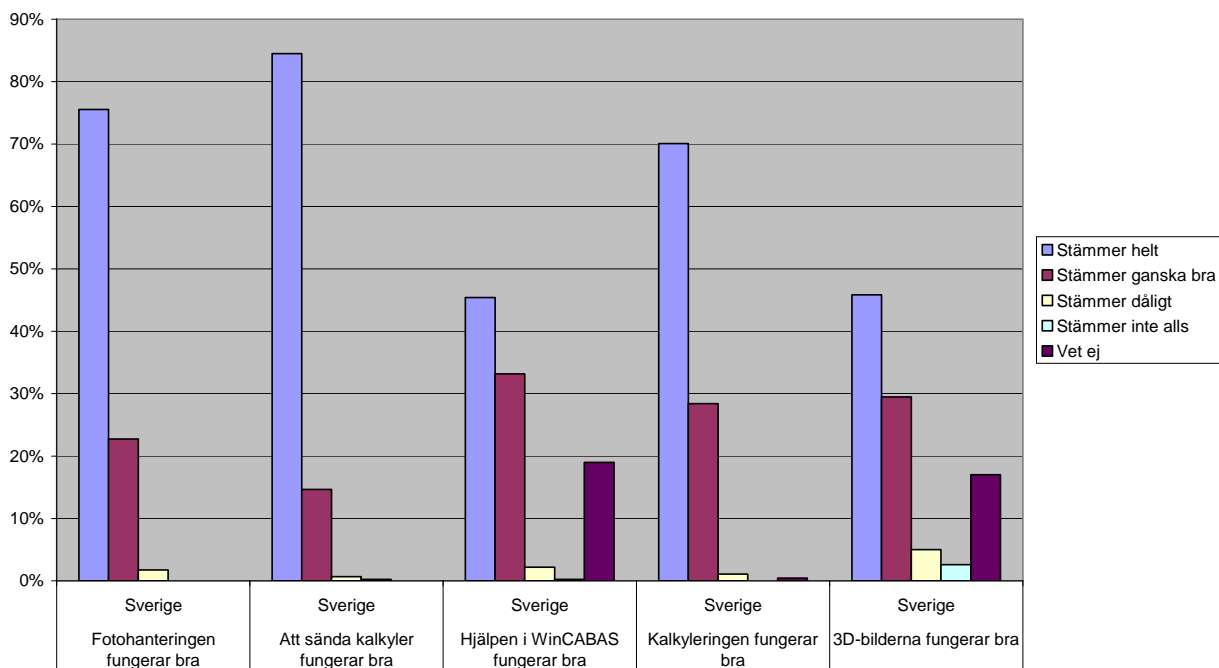
5. Modeller

Modeller



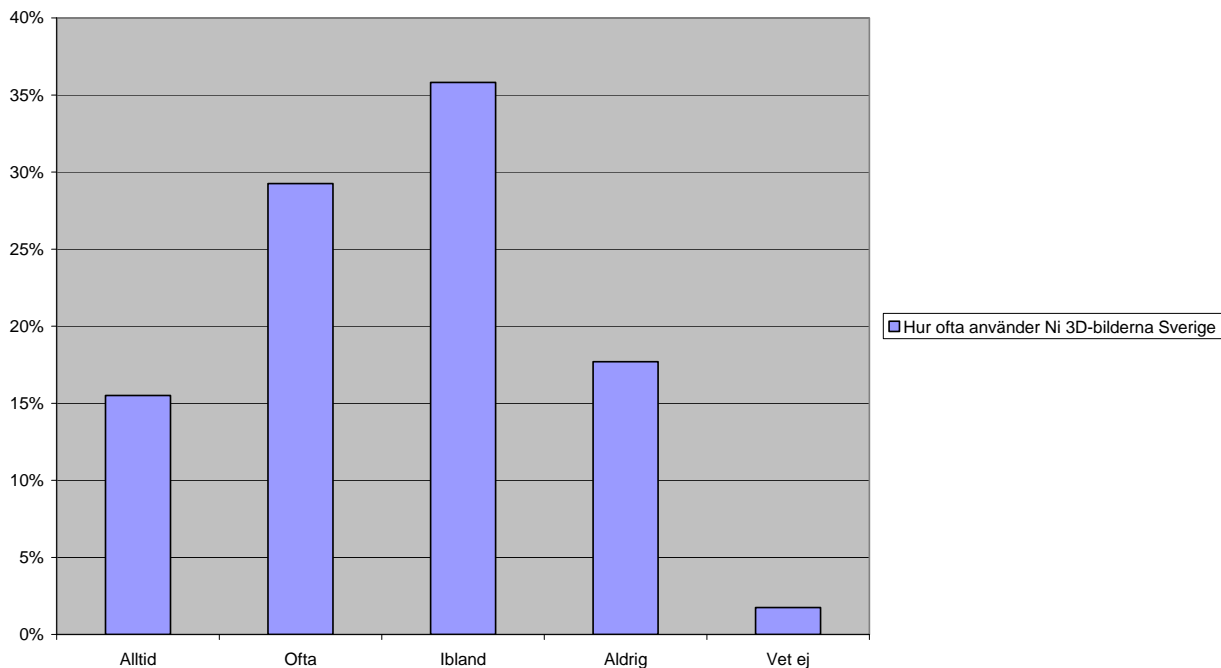
6. System

System



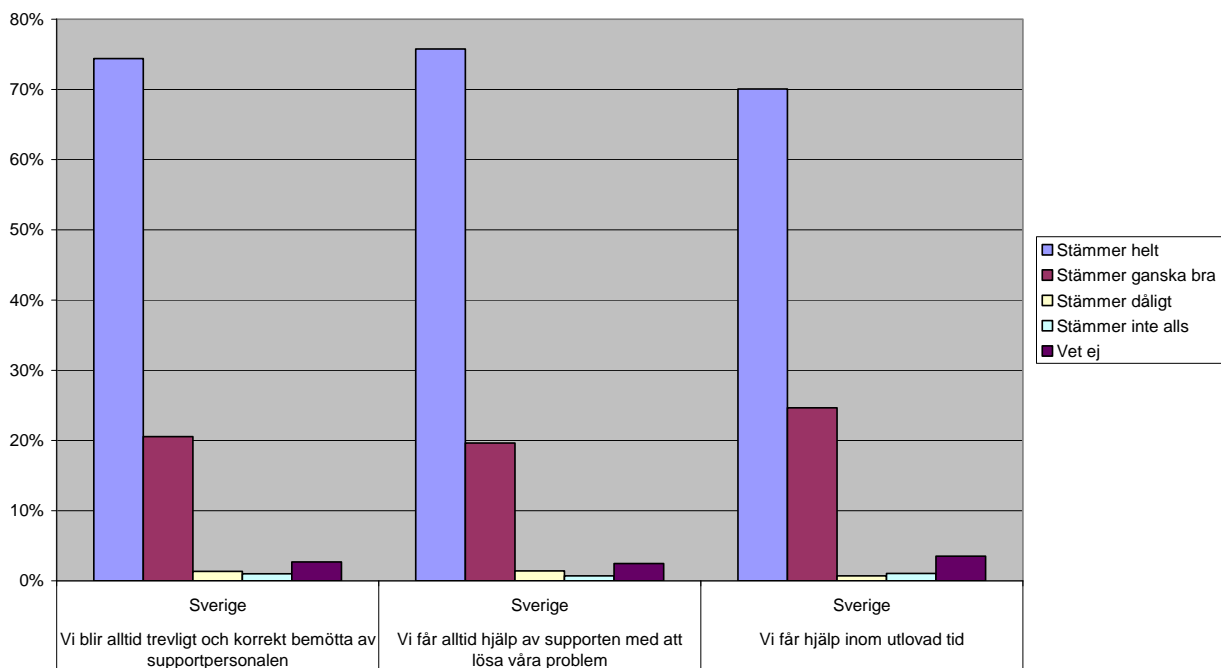
7. 3D-användning

3D användning



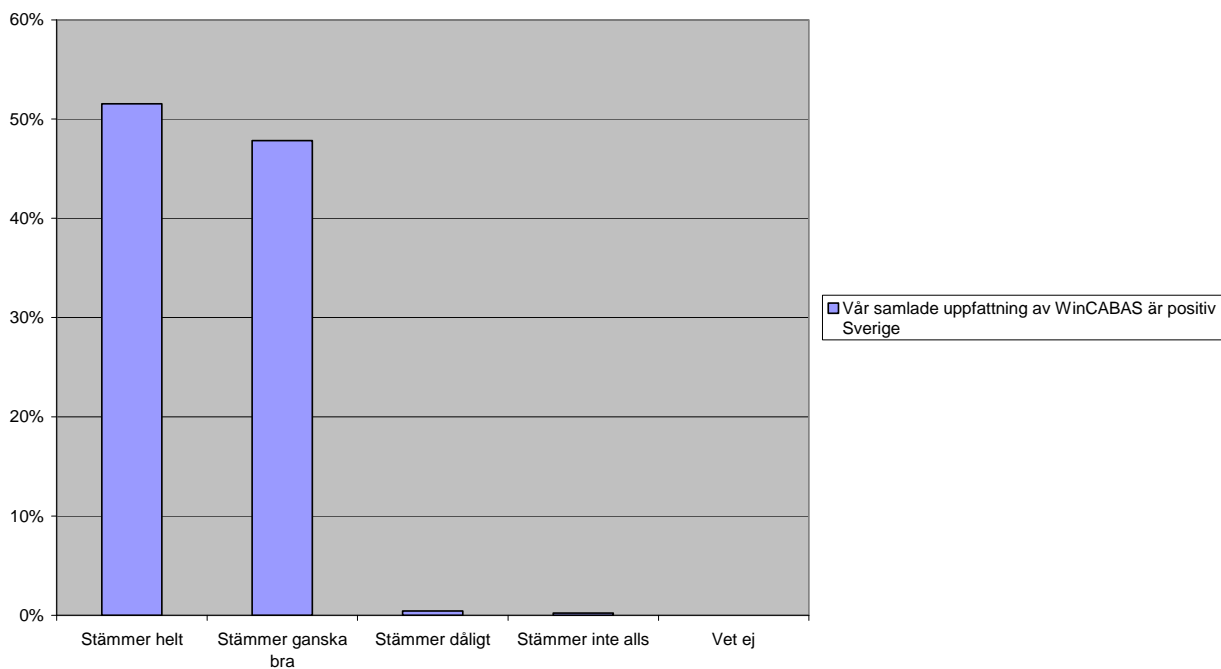
8. Support

Support



9. Samlad uppfattning

Samlad uppfattning



CAB's kommentar:

Trots de påtalade bristerna på reservdelar och modelluppdateringar är användarnas samlade intryck av WinCABAS3-systemet ändå övervägande positivt.



Frågor och svar

Ett stort antal frågor och påpekanden har inkommit i samband med enkäten 2007. Här följer en sammanfattning av de vanligaste med kommentarer/svar.

1. Uppdatering av reservdelar (pris och artikelnummer) kunde vara bättre.

Vi är fullt medvetna om problemet som har många orsaker. Ett av de viktigaste skälen till vår satsning på en web-lösning är just detta problem som vi hoppas då kommer åtminstone att lindras genom tätare uppdateringar.

En annan orsak är att vi själva inte alltid får tillgång till aktuell information från generalagenterna, något som vi ständigt jobbar på. I vissa fall har problemet lösts genom integration mellan WinCABAS och verkstadens affärssystem, en utveckling som vi stöder till fullo men som kommer att ta tid att genomföra och kommer troligtvis aldrig att bli heltäckande.

2. Benämningen på reservdelar överensstämmer inte med generalagentens.

Vi har skapat en egen namnstandard. Detta har varit nödvändigt för att samma reservdel skall få samma benämning på olika fabrikat. Dessutom har inte alla fabrikat reservdelstexter på Svenska.

3. Det saknas reservdelar exv. konsoler på instrumentbrädan och mekaniska delar som generator.

För närvarande gör vi en revision av innehållet i reservdelsbasen. För en normal bilmodell innehåller den i dag mellan 600-700 artiklar. Cirka 100 artiklar står för över 80% av reservdelskostnaden. Vår förhoppning är att revisionen hjälper oss att ta bort de som "aldrig" används och istället tillfoga andra som har en relevant bytesfrekvens.

4. Reservdelspris saknas trots att operationstid fanns.

Förklaringen är ofta så enkel att generalagenten inte har något pris som i sin tur kan bero på att delen är för ny eller för gammal.

5. Det går inte att välja gammal och ny lack inom samma position.

Problemet kommer att lösas i NGK. Tills vidare måste man tyvärr gå den något omständliga vägen via "Övrigt".

6. Om man väljer byte av innerskärm får man automatiskt lack per skärm.

Fliken "Lack" blir markerad med en liten stjärna. Gå in på fliken och kryssa i rutan "Ej lack". Funktionen kommer sannolikt att ändras i NGK.

7. "Vanliga" modeller saknas, nya modeller dröjer för lång tid.

Web-lösningen kommer att lindra även detta problem. För att hålla kostnaderna för databas underhållet på en rimlig nivå har en gräns satts (antal fordon på marknaden) som skall vara uppnådd innan vi gör någon CABAS-databas. En bilmodell kan vara "vanlig" för en viss verkstad medan lågfrekvent på marknaden totalt. Ett annat problem i sammanhanget är för oss att få tillgång till bilar för analys. I stort sett alla bilar som kommer till landet har redan en ägare som otåligt väntar på nya bilen. Dessa är inte aktuella för oss. Vi erbjuder ofta "pressbilar" men då får vi ställa oss sist i kön. I de fall vi har direktkontakt med fabrikanter är situationen bättre.

8. Modellkod via VTS (tidigare CBR).

Ingen skulle vara gladare än vi om vi via bilen registreringsnummer och VTS kunde få en direktkoppling till CABAS-modellkod. Detta är för närvarande inte möjligt då exv. VTS:s register är uppbyggda från helt andra kriterier än som är nödvändiga för CABAS. Det är angeläget att hitta en långsiktig och stabil lösning på problemet. Vår inriktning är att gå via bilens VIN-kod och etablera samarbete med generalagenter och fabrikanter men denna väg kommer sannolikt att ta tid.



Allmänt om denna enkät

Än en gång Tack för att ni tog er tid att svara och komma med synpunkter. Enkäten var så utformad (av sekretesskäl) att vi inte kan spåra källan till vare sig kryssvaren eller kommentarerna även om ni erhållit en trisslott. Om ovanstående förklaringar inte täcker era frågor och synpunkter ber vi att ni hör av er på något av nedanstående sätt:

- skicka en "Hotline" med er fråga
- mail till WinCABAS³-supporten (support@cab.se)
- ring WinCABAS³-supporten (019-15868)

Med vänlig hälsning

Consulting AB Lennermark & Andersson