

V O L V O



# Service markedsforum

Rita K Broch

15. juni 2023

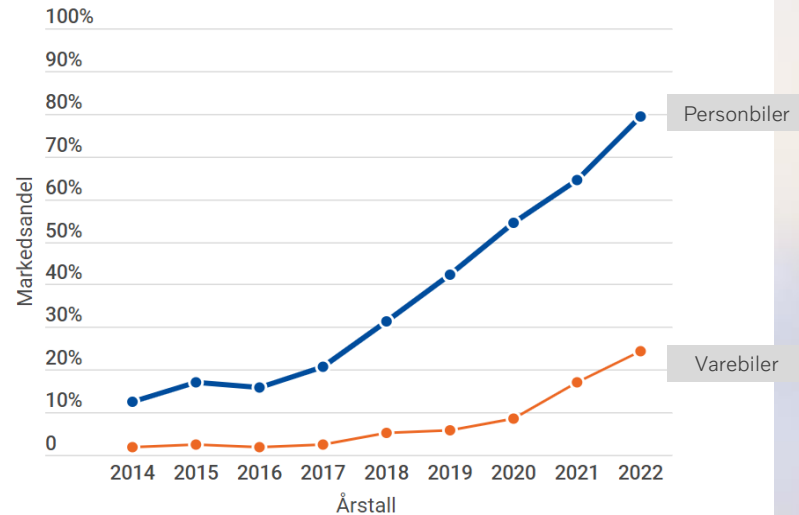
V O L V O

# Elektrifisering av bilparken



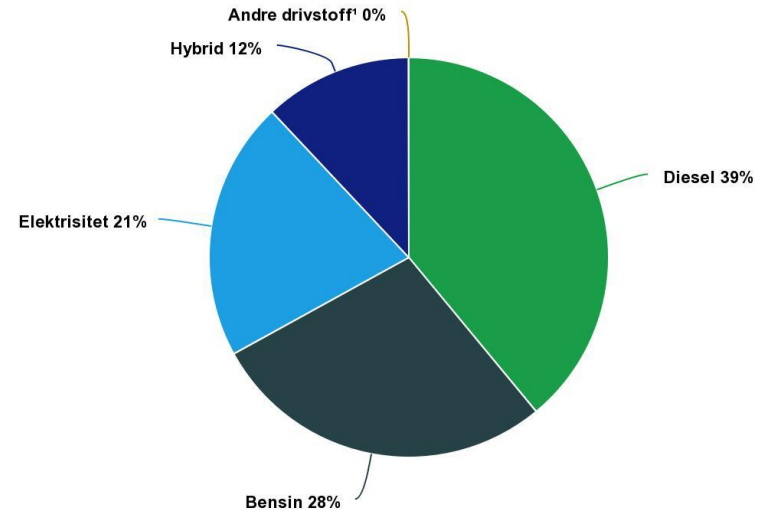
# Elektrifisering av bilparken i Norge

## Nasjonalt

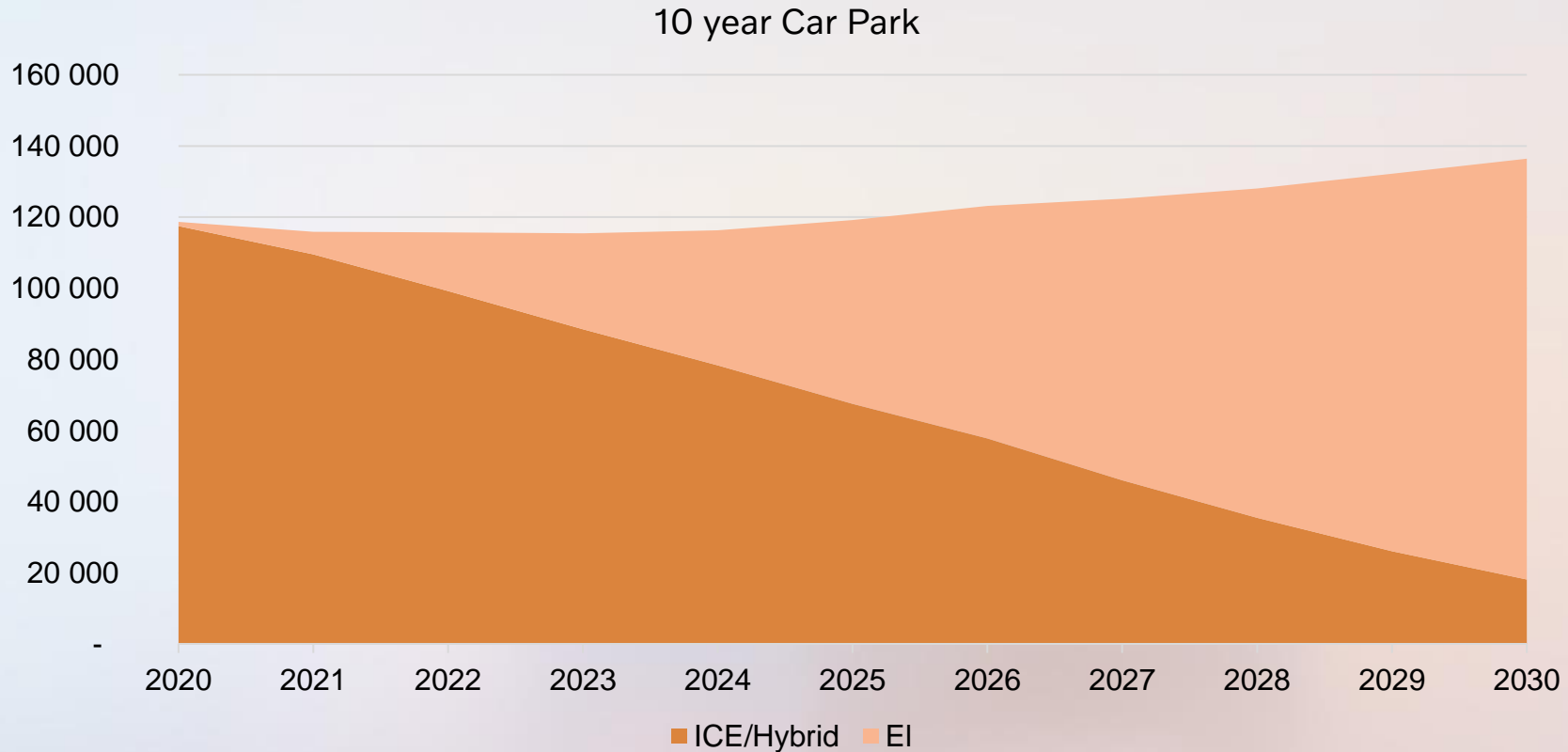


Fibilandelen i salget av nye personbiler og varebiler i Norge.

Figur 2. Registrerte personbiler, etter drivstofftype. 2022

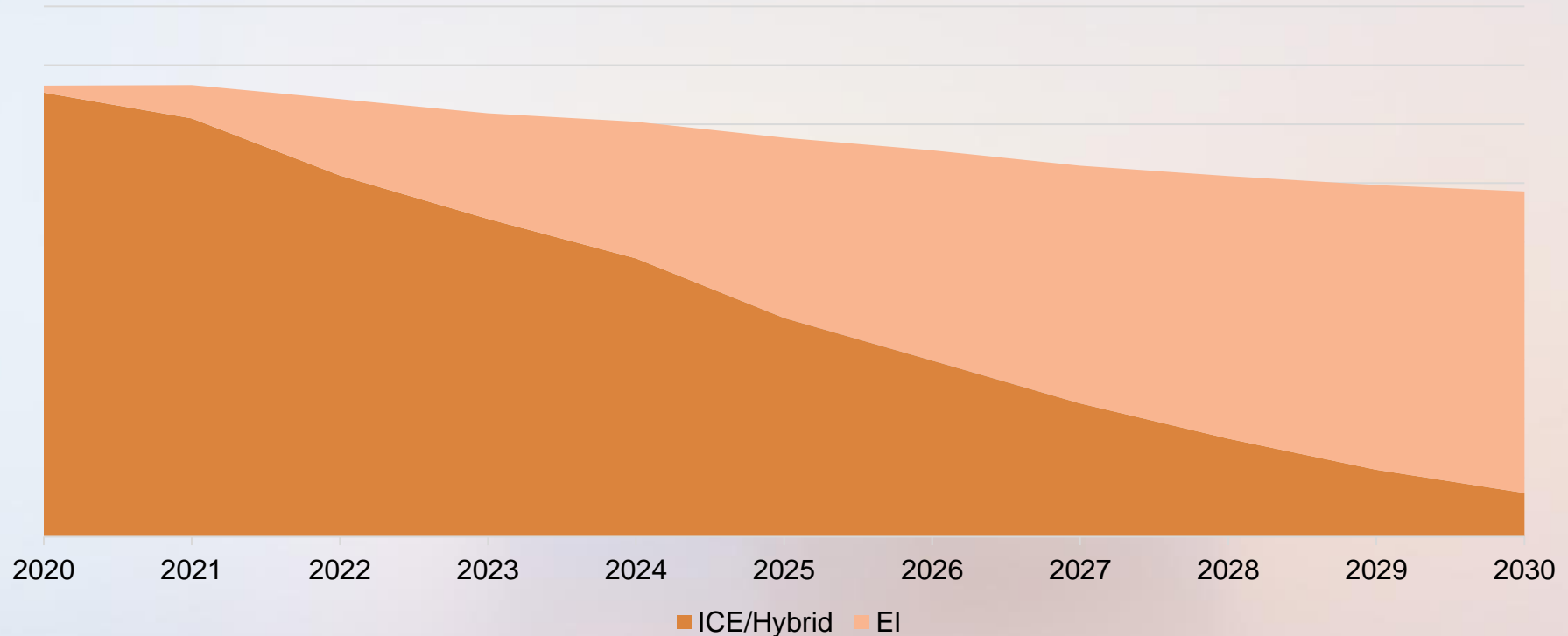


# I Volvo forventer vi en vekst i bilparken



# Samtidig ser vi et redusert behov for verkstedkapasitet dersom vi ikke gjør noe

Need of workshop hours



# Konsekvenser av elektrifisering

## Håndtering av HV batterier



Kompetanse til å reparere biler  
Håndtering av skadede batterier  
Gjenbruk av råvarer

## Redusert servicebehov



Bra for kundene  
.. Men hva bruker vi timene til?

## Viktigheten av mersalg



Mersalg blir avgjørende!

# Mersalgsmuligheter..

- Dekkskift og dekkhotell
- PKK
- Fronterutereparasjoner og – skifte
- Salg av vindusviskere
- Bremseser
- 4-hjulskontroll
- Feilsøking
- Smartrepair
- Skade reparasjoner
- Bilpleie og lakkforsegling



Potensiale for å øke  
timesalget med 50%

# Viktig for å sikre lønnsomme verksteder er:

Mer effektiv og kunderettet  
verksteddrift



- Opplæring og trening på ny drivlinje-kompetanse
- Opplæring i å håndtere et bredere servicetilbud – One Stop Shop
- Digitale løsninger som effektiviserer driften – app med kalenderfunksjon som gjør at du ikke trenger å forlate bilen når kunden ringer
- Mobil service

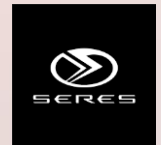
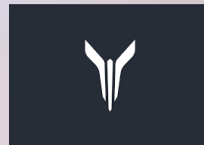
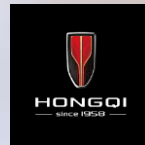
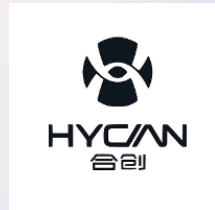


# Viktig for å sikre lønnsomme verksteder er:



- Digitale løsninger som gjør det enkelt for kunden; online booking, sharebox
- Tiltak for å beholde bilen ved eierskifte
- One Stop Shop

# Nye aktører setter nye standarder og kundens forventninger øker med markedets prestasjoner på service



V O L V O

# Nye typer kunder som ikke er eier av bilen vil bidra til ytterligere prispress på service tjenester



Bærum bilutleie



MARCUSBIL

AUTOCO BÆRUM

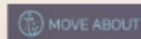


MOTRUM

AUTOLEIE

V O L V O

imove



AutoSale



Sesongbil fra Europcar

AUTOTREND.NO



KINTO FLEX

SPZ | Bil

bilkollektivet



Kjell Ore AS  
BILFORRETNING

Birger N. Haug  
Kvalitet og omtanke



V O L V O

# Rekruttering av teknikkere



# Rekruttering

- Bilfag.no
- Samarbeid med opplæringskontor og skoler
- Ta inn lærlinger og gi dem god oppfølging og trening
- Fremsnakke faget i alle sammenhenger



# Rekruttering – Eksempel fra Volvo?

Gjennomført en kartlegging



- Stort behov for å øke kunnskapen om faget blandt både ungdommer, foreldre og rådgivere – synliggjøring av at man jobber med avanserte datamaskiner på 4 hjul
- Skolene ønsker tettere samarbeid med verksteder
- Undervisningsmateriellet må oppgraderes og være relevant – eks muligeht for å lære om HV batterier
- Kvaliteten på utplasseringsperiodene må økes for å gi elever god innsikt i hva jobben innebærer – så vi får de beste lærlingene
- Generelt ønske fra teknikerne med mer utfordringer
- Bonus og belønningssystemer som er motiverende og teambyggende

# Rekruttering – Eksempel fra Volvo

XC90 til skoler og  
opplæringskontor



Elevene på kjøretøylinjen har mottatt en fullspekket Volvo XC90 til bruk i opplæring. Den store SUV-en hadde en utsalgspris på rundt 1,1 millioner kroner da den var ny.

# Viktige saker i regi av BIL og Servicemarkedsutvalget

Kjøretøy-  
forskrifter

OICA  
Technical  
Committee

Digitalise  
ring

Avgasskrav  
. EURO7,  
WLTP

Bil-  
forskriften

Airbagsak  
(Takata)

Dialog med  
Samferdsel  
sdep

Energim  
erking

Fartsskri  
vere

Intelligent  
Transport  
Systems  
(ITS)

Forskrift  
om bruk  
av kjøretøy

Dialog med  
direktoratet for  
Samfunnsikker  
het og  
beredskap

AI/Cyber  
Security

eCall  
(nødopp-  
ringssystem  
)

Godkjenning  
sforordninge  
n inkl GSR

Intelligent  
Speed  
Adaption  
(ISA)

Verksted-  
forskriften

Godkjenning  
av  
nyttekjøret  
øy

Samarbeids-  
forum med  
Statens  
vegvesen

Garanti

Ladeinfras  
truktur

PKK  
forskriften

Autosys

Typegodkj  
enning

ADR  
kontroll