

Hírlevél - 2018/április első szám

Konkoly Eszter – GÉMOSZ Elnökségi tag, az áprilisi első Hírlevél szerkesztője



Nagysikerű rendezvényt tartott a GÉMOSZ az adatvédelmi szabályozásról.

Összeállította: Konkoly Eszter, a GÉMOSZ Elnökségi tagja

Az Általános Adatvédelmi Rendelet (General Data Protection Regulation - GDPR) a személyes adatok védelmére vonatkozó új EU-s szabályokat tartalmazza, amelyek 2018. május 25. napjától kötelezően alkalmazandók. A Rendelet meghatározza a személyes adatok védelmének szabályait az Európai Unió területén. A GÉMOSZ konferencián a témában jártas előadóktól tudhatták meg a résztvevők azokat a legfontosabb feladatokat, melyeket a törvény betartása érdekében a kereskedéseknek tenni kell.

Mint azt Dr. Mihola Rékától (PwC Magyarország Kft.) megtudtuk, a törvény alkalmazása minden Európai Unió tagállamban egységesen kötelező lesz. Adatkezelőként vagy adatfeldolgozóként gyakorlatilag minden cég köteles megfelelni a GDPR-nak. A megfelelés hiánya súlyos jogkövetkezményekkel jár, mint például a jó üzleti hírnév sérelme, jelentős összegű bírságok, kártérítési felelősség, vagy az adatkezelés megtiltása.

Az előadó felhívta figyelmünket az adatkezelés legfontosabb elveire, mint a jogszerűség, a tisztességes eljárás és átláthatóság, vagyis a jogalap és a garanciák megléte (beépített adatvédelem) és az előzetes és folyamatosan elérhető megfelelő tájékoztatás. Fontos elemei a törvénynek a célhoz kötöttség, vagyis a jogszerű cél szempontjából valóban releváns adatok, és az adattakarékosság, azaz hogy a cél eléréséhez szükséges minimumra kell szorítani a kezelt adatok körét. Fontos a pontosság, a naprakész adatok, és az ésszerű intézkedések bevezetése az adatfrissítésre. Korlátozva van a tárolhatóság, mert az adatkezelés időtartamának lejártával (cél megszűnésével), vagy kérelemre – kivéve közérdekű archiválás, kutatási vagy statisztikai cél – az adatokat törölni kell. Kiemelten fontos az adatbiztonság a megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával (jogosulatlan hozzáférés, jogellenes kezelés, véletlen elvesztés, megsemmisítés, károsodás elleni intézkedések).

Tájékoztatást kaptunk arról is, hogyan kell az uniós és unió kívüli országokkal történő üzletkötések esetén kezelni az ügyféladatokat, illetve mit kell tenni az alvállalkozói szolgáltatások igénybe vételekor, hogy csak néhány példát kiemeljünk.

Gyimesi Csaba (PwC Magyarország Kft.) előadásában az új adatvédelmi rendszer informatikai vonatkozásairól beszélt.

Felhívta a figyelmet arra, hogy pontosan értsük, milyen jellegű személyes adatköröket kezelünk és hogyan. Ennek eszközei a személyes adatokról készített adatvagyon leltár, az adatfolyam térképek, az

adatgyűjtéstől a tároláson és feldolgozáson át a megőrzésig vagy megsemmisítésig, az adatok és folyamatok összerendelése, valamint az adatfelderítő eszközök, a DLP-k.

Most többnyire nem figyelünk arra, hogy hol az adat, ki fér hozzá, honnan van az adat.

Hangsúlyozta, hogy az új szabályozás betartásához kulcsfontosságú a biztonságtudatosság:

Biztonságtudatosság ≠ Szabályzatok ismerete

Ehhez elengedhetetlen a tudatossági képzés, mint például a DPO feladatköri oktatás, az adatvédelmi szabályzatok oktatása, és a biztonságtudatossági oktatás.

Véleménye szerint néhány alapvető IT biztonsági kérdés elnagyolt kezelése könnyen aláaknázhatja a megfelelési törekvéseket.

Borbás Sándor üzletfejlesztési és marketing igazgató (SERCO Informatikai Kft.) először röviden bemutatta cégét. A cég profilja a rendszerintegráció vállalati ügyfelek számára, infrastruktúra tervezés, kivitelezés és üzemeltetés, IT outsourcing, távmenedzsment, IT biztonsági megoldások, szenzortechnika, M2M - IoT megoldások, valamint nyomtató konszolidáció és üzemeltetés.

Előadásában szintén kiemelte, hogy személyes adatot csak előre meghatározott célból kezelhetünk és csak a cél megvalósulásáig, a cél megvalósításához feltétlenül szükséges adatokat tárolhatunk. Adatkezelési eljárást kell kidolgozni és már ekkor gondoskodni kell az adatbiztonságról. Az adatkezelésnek közérthető, teljes, könnyen hozzáférhető és előzetes tájékoztatáson kell alapulnia. Az adatvédelmi incidensekkel kapcsolatban nyilvántartási, értesítési és hatósági bejelentési kötelezettség is van. A GDPR betartását az adatkezelőnek folyamatosan bizonyítania és biztosítania kell tudni. A hálózati és informatikai rendszernek a biztonság garantálásához arányosnak kell lennie!

Borbás Sándor a szabályozás előnyeit hangsúlyozta, mivel egyrészt a személyes adatok megfelelő kezelése bizalmat épít. Másrészt lehetőség van arra, hogy egy kicsit hátrébb lépjünk és átgondoljuk a folyamatainkat. Javíthassuk a rendszereink megbízhatóságát, fontos lépéseket tehesünk a kényelmesebb munkavégzés felé.

Fontos üzenete, hogy fordítsuk előnyünkre a szabályozás miatti plusz munkát.

Dr. Barán-Kalász László jogász (Magyar Lízingszövetség) arról beszélt, milyen hatással lesz a GDPR a kereskedők / pénzügyi közvetítők munkájára. Előadásában vázolta a jelenlegi helyzetet, az informatikai cégek üzleti térhódítását. Fontos kérdéseket vetett fel, melyek a kereskedésekben merülnek fel a törvénnyel kapcsolatban, nevezetesen, hogy mi az adatkezelő feladata a gépjármű adásvétel ügyletek, a DM megkeresések, szerviz háttér biztosítása esetén. Beszélt az adatkezelésről az importőr-kereskedő relációban, és az adatfeldolgozásról a hitel- vagy biztosításközvetítés, okmányirodai ügyintézés, eredetvizsgálat elintézés, kárügyintézés esetén.

A közvetítő kereskedő az a GDPR szerint, aki más nevében adatot kezel, nem csak technikai feladatot láthat el, a döntés nincs kivéve a kezéből, így felelőssége is lehet, tehát kézenfekvőnek látszik, hogy a független közvetítő is csak adatfeldolgozó. Feltette a kérdést, hogy lehetnének-e közös adatkezelők is. Ha a célt és az eszközt legalább ketten közösen határozzák meg: magasabb és közös felelősség! A közös célmeghatározás, az, hogy Te eladhatsz hitelt, én pedig a kocsit és még jutalékot is kapok?

Elmondta, hogy az adatfeldolgozó alacsonyabb kockázatba tartozik, de a szakértelem, erőforrás, megbízhatóság garanciákat ad. Az adatfeldolgozó is titoktartást vállal (és ezért felel) és nyilvántartást vezet (minden adatkezelőre-adatkezelésre külön). Bár nem ő teljesíti az ügyféljogok körében (tájékoztatás, korlátozás, tiltakozás, hordozhatóság), a megőrzési szabályok és törlés (visszaszolgáltatás) őt is terheli, és kárfelelősség is az adatkezelővel együtt, ezen felül adatokat szolgáltat és ez alapján audit alá vonja az adatkezelője.

A több mint 80 résztvevő jól mutatja a téma iránti érdeklődést. A rendezvény megmutatta, hogy ez a terület sokkal több veszélyt jelenthet, mint elsőre látszik. A kereskedések számára vélhetően nem lesz elegendő egy külsős szereplővel, havi 30-50 ezer forintért leszerződni, mert igazi védelmet nem jelenthet.

A rendezvény végén felmerült, érdemes lenne szeptemberben a témára visszatérni, a GÉMOSZ kész a folytatásra.



Generációváltás az autókereskedelemben – OMP Autóház Kft.

Az OMP Autóház Kft-t Orbán András és neje alapította 1993-ban. A családi vállalkozás, mára már öt márkás, Multibrand kereskedés, a Citroen, a Kia, a Peugeot, a Volvo és az Isuzu autómárkák hivatalos márkakereskedése és márkaszervize.

Európai szintű szolgáltatásokkal, felkészült munkatársakkal, számítógépes rendszerrel, korszerű műszerezettséggel, modern elektrotechnikai és számítástechnikai háttérrel alapuló javítási technológiákkal, gyári alkatrészek biztosításával, gyors, pontos munkavégzéssel várják ügyfeleiket, korszerű, minden igényt kielégítő

márkakereskedésükben.

Büszkék rá, hogy Varga Tibor munkatársuk, az autószerelők szakmai versenyén többször nyert országos és európai díjakat, 2008-ban, Dél-Koreában pedig, európaiként egyedülállóan dobogós, világbajnok ezüstérmes lett. A cég fejlődése érdekében, az



elmúlt évek során, önréből és pályázatok segítségével, több technikai újítás és képzés is megvalósult. Nagy hangsúlyt fektetnek a szakmai utánpótlásra. Szervizükben, évente 15-16 gyermek gyakorlati képzése zajlik. A dolgozók folyamatos szakmai képzésével, új eszközök beszerzésével felelnek meg a kor elvárásainak, biztosítva a legfrissebb, naprakész tudást és technikát a munkához.

A cég 25 éves fennállása alatt mindig arra törekedett, hogy magas szintű, ügyfélorientált szolgáltatást nyújtson. Ennek elismerő eredménye, a 2009-ben elnyert „Legjobb Citroen Márkakereskedő” cím, az összesített ügyfél-elégedettségi versenyen, melynek megtisztelő díját, Párizsban vehette át Orbán András. A Kia Európa által alapított KIA Platinum díjat pedig, a kb. 2500 európai kereskedés közül 2016-ban, egyedüli magyarként vehették át, az európai központban, Frankfurtban. Célkitűzésük a jövőbe nézve, hogy ehhez hasonló sikereket érhessenek el, élhessenek át.

Orbán András munkája elismeréseként 2015-ben, megkapta a VOSZ „Az év vállalkozója” díját.



A napokban zajlik az Orbán családnál a generációváltás. Az Orbán szülők, bár nem vonulnak vissza teljesen a mindennapi munkából, de átadják a stafétabotot fiaiknak, Andrisnak és Máténak.

Ebbe a cégbe ifj. Orbán András szinte beleszületett. Itt töltötte gyermekkorát, élte ki az autók iránti szeretetét, töltötte fiatal kamaszként a nyári szünidőket, ismerkedve a szerviz olajos szagával, a szerelő srácok tréfáival. 2000-ben, az iskolapadból kikerülve, műszaki menedzserként, a családi vállalkozásban kezdett dolgozni, először, mint munkafelvevő. Néhány évnyi tapasztalat után vevőszolgálati vezető lett, ami újabb kihívás volt számára, viszont ennek eredménye lett, hogy a Citroen hálózatban 2008-ban vevőszolgálati díjat nyert az OMP Autóház, így Orbán András a jó eredményekért külföldi jutalomúton vehetett részt, Mexikóban. Ezt követően négy évig a

berettyóújfalui telephelyen szalonvezetőként dolgozott, ahol a gépjármű-értékesítéssel ismerkedett meg. Ma a debreceni telephelyen igazgató helyettes és munkájával erősíti a családi vállalkozás hírnevét.

Ifj. Orbán Andrást 2017-ben a GEMOSZ által alapított Nívó díjra jelölték „Az év fiatal márkakereskedője” kategóriában.

Orbán Mátét is elvarázsoolták az autók már egészen kisgyerekkorában. Hogy is lehetett volna másként, hisz erről szólt az egész család élete. Az iskolaszüneteket ő is a cégükönél töltötte és végigjárta a létrafokokat. Őt is átjárta a szerelőműhely szaga és megtanulta az autók és a szerviz működését. Az izzadságszagú munka

sem vette el a kedvét attól, hogy a cégük mellett döntsön. Munkafelvevőként kezdett dolgozni. Kemény, tanulságos évek voltak számára. Ami a legnehezebb, a legnagyobb kihívás volt az elején, az ügyfélkezelés, azt sikerült a legjobban megtanulnia. Ma már a cég reklamációs vezetője lett belőle, melyet szakmai tudása mellett, hozzá értő körültekintéssel, nagyszerű pszichológiai érzéssel végez. Vevőszolgálati vezetőként is nélkülözhetetlen. Kiváló kapcsolatokat épített ki és tart fenn, mind az öt márka területi vezetőivel, kapcsolattartóival és nem utolsósorban a közvetlen munkatársaival.

Orbán Meg Párja (OMP) büszke a felnőtt gyermekeire, akik már mindketten önálló családban élnek. Andrisnak két gyermeke is van, a negyedik generációs, legifjabb Orbán András és kishúga Panka. Ők a nagyszülők legnagyobb örömei, akikkel szabadidejük legnagyobb részét töltik. Büszkék az elért eredményeikre és remélik ez a jövőben, a stafétabot átadása után sem lesz másként. A vállalat jövőbeni célja, továbbra is az, hogy a minőségi szolgáltatások mellett biztosítsák a társaság eredményes működését, növeljék a versenyképességüket, öregbítsék a cég jó hírnevét.



A napokban írták alá az ajándékozási szerződéseket, így már Andris és Máté is egyenrangú tulajdonos és ügyvezető lett a családi vállalkozásban.

Családi vállalkozás – ahogy Angliában működik:

Vospers: "Az autógyártóknak segíteniük kell a dealereket a jövedelmezőség növelésében"

összeállította: **Konkoly Eszter, a GÉMOSZ Elnökségi tagja**

Előző hírlevelünkben bemutattuk az angol Vospers családi vállalkozást. Most arról számolunk be, hogyan látják ők a jövedelmezőség alakulását, milyen szempontokat tartanak fontosnak, mik élveznek prioritást a cégük fejlődése érdekében.



A fényképen a Vospers ügyvezető igazgatója, Nick Vosper és édesapja és egyben a cég elnöke, Peter Vosper.

A franchise szerződés természete, hogy több hatalmat ad a járműgyártók kezébe – a márkával való kapcsolat kulcsfontosságú. De a dealer csoportok megvalósítják a maguk sikereit, sikerességüket azzal, hogy eltökéltségükkel és készségeikkel új ötletek és koncepciók kipróbálását helyezik a középpontba.

Az ingatlanok kritikus pontjai a Vospers fennmaradásának. Nick Vosper elmondta: "Az az igazság, hogy egyfolytában változunk, és a modellünk része kell legyen, az olyan jövedelmezőség, ami ezt lehetővé teszi. Mint iparág, nagyobb megtérülésre kell törekednünk, mint 2,1% vagy 2,2%. Azokkal a befektetésekkel, amiket manapság megkívánnak, nem igazán fenntartható a modell." 2010 óta a Vospers körülbelül 3 millió fontot költött a Marsh Mills-i telephelyük megújítására, és jelenleg több, mint 12 millió fontot fektet be egy FordStore-ba Exeterben egy 3,85 ha nagyságú telken, ami lehetővé teszi a további bővítést vagy egyéb vállalkozást.

Nick Vosper meggyőződése, hogy az ilyen fejlesztések nem arra szolgálnak, hogy a márkák "palota-igényét" kielégítsék, mint ahogyan néhányan gondolják, hanem hogy valóban olyan szolgáltatást nyújtsanak, amire az ügyfelek vágnak: megújított helyiségek és a lehető legtöbb kiállított autó. Támogatja az ilyenfajta fejlesztéseket, de azzal a fenntartással, hogy a gyártóknak hagyniuk kell, hogy a dealerek nagyobb profitot termeljenek. Úgy gondolja, a családi márkakereskedések fennmaradásának kritikus elemei az ingatlanok. Ez egy olyan pont, amit édesapja fejt ki – az olyan márkakereskedések, amelyek rendelkeznek saját tulajdonú ingatlannal, képesek alkalmazkodni, megújulni anélkül, hogy azon

aggódnának, az ingatlan tulajdonosa felemelné a bérleti díjat, hogy a saját befektetései megtérüljenek. A múltban az is megtörtént, hogy dealerek azon nyertek, hogy eladták a régi telephelyüket élelmiszerláncoknak, amikor a szalonjukat elköltöztették és bővítették.

A cégcsoportnál az értékesítés megtérülése az elmúlt két évben 2,1% és 2,2% körüli volt. Arra törekednek, hogy ez a szám 2,3% legyen ebben az évben és Peter Vosper egyeztetett a Forddal arról, hogy szükséges az "út" a 3%-hoz.

A Vospers konszolidálja egyéb üzleteit Cornwallban, amit a Tiverton-i egységük bezárásával kezdtek meg ebben az évben. Ezzel csökkentik a csoport költségeit, plusz a menedzsment azt várja, hogy az eladások és az ügyfélélmény fejlődnek. A legkisebb telephelyük egy három autónak helyet adó szalon egyetlen értékesítővel. Ha ez az értékesítő szabadságra megy, valaki egy másik márkából helyettesíti. Azonban az ilyen gyakorlatok nem illenek bele a Vospers víziójába a jövőbeni nagyobb telephelyekről.

"Amikor technológiákról és az üzlet fejlődési, fejlesztési útjáról beszélgetünk, abba nem fér bele az, hogy egy kis szalonban egy kis piaci területen adjunk élményt" - mondta Nick Vosper.

Ami azonban része a fejlesztésnek, fejlődésnek, az az, hogy új munkamódszereket próbálnak ki. Néhány évvel ezelőtt a cégcsoport karosszéria műhelyeiben bevezették a két műszakot, minden műszak négy nap munkát és négy nap pihenést jelent, hogy a kapacitást növeljék azzal, hogy a műhelyeket hét napon keresztül használják. Most a cégcsoport úgy tervezi, bevezetik ezt a szervizeknél is. A siker nem garantált - Peter Vosper rámutatott, hogy a karosszéria üzemekben a két műszak sikerének egyik fontos tényezője, hogy a munkabeáramlás kontrollálja a folyamatot és a másik, hogy az ügyfelek általánosságban nem várják el, hogy azon a napon megkapják a kész autójukat, amikor bevitték, mint ahogyan a szerviz esetében igen. Extra szerelési kapacitást is bevezettek mobil szerviz szolgáltatás révén úgy, hogy három teherautóval és szerelővel nyújtják a szolgáltatást a régióban és az Exeter FordStore négy "csökkentett" Express Szerviz állomással fog rendelkezni a hagyományos állások mellett. Minden express állásnál két szerelő lesz, a cél az, hogy ők teljes szervizt nyújtsanak 41 percen belül. Ha a gépkocsin fékkel kapcsolatos munkát is kell végezni, akkor a teljes munkát egy óra alatt végzik el.

Gondos átvilágítást követel meg a munkafelvétel folyamán, hogy kiválasszák azokat az autókat, amelyeknek megfelelő az Express Szerviz, mert azok, amiknél diagnosztikára van szükség egyéb problémák miatt, hátráltatnák a folyamatot. Ugyanakkor az Express Szerviz az üzletnek és az ügyfélnek is előnyös, mert elkerülhető vele a csereautó.

"Úgy véljük, az ügyfeleink szeretnék élvezni a Vospers-nél eltöltött időt és ez azt jelenti, hogy könnyen tudjanak parkolni, nagy útbaigazító táblákkal találkozhatnak, az ő kényelmüknek megfelelő szervizszolgáltatást nyújtunk nekik és új helyszíneket ajánljunk nekik, mint például az Express Szerviz"- mondta Nick Vosper.

Forrás: <https://www.am-online.com/dealer-management/dealer-profiles/vospers-carmakers-must-help-dealers-toward-2-profitability>



Folytatódik a Total és az Aston Martin globális partneri együttműködése
szerző: TOTAL Lubricants Hungary Kft.



A Total Csoport meghosszabbította a kenőanyagok és műszaki támogatás területére vonatkozó partneri együttműködését az Aston Martin Racing csapatával.

A FIA World Endurance Championship hosszútávú-világbajnokság keretén belül folytatott kétéves szoros együttműködésük hozzájárult az Aston Martin Racing versenycsapatának győzelméhez a 2016 évi GTE Pro és a 2017 évi GTE AM versenyeken, 2017-ben pedig segítette megnyerniük a tekintélyes La Mans-i 24 órás versenyt a GTE Pro kategóriájában. A Total Lubrificants minden World Endurance Championship versenynél pályamenti mérnökeivel és olajjelző laboratóriumaival nyújt szakmai támogatást a csapatnak. Total - az Aston Martin energetikai partnere

A Total és az Aston Martin szoros együttműködésben dolgoznak a kifejezetten a brit autógyártó vállalatnak a motorjaihoz készülő kenőanyagok fejlesztésében.

Az Aston Martin a TOTAL QUARTZ INEO DYNAMICS 0W-20 olajat ajánlja a DB11 autói kétliteres V12.6 twin-turbo motorjaihoz, ezen felül a nemrég piacon megjelenő Vantage autókhoz használható más termékeket is kínál.

"A TOTAL QUARTZ motorolaj azzal, hogy a FIA WEC versenyeknél megnövelte autóink teljesítményét és megbízhatóságát, döntő szerepet játszott az Aston Martin Racing csapat sikereiben. Nagy örömünkre szolgál, hogy kiterjesztettük együttműködésünket a kupé, roadster és a garancia utáni szolgáltatások területére is úgy, hogy vállalatunk ügyfelei továbbra is ki tudják használni azokat a műszaki újdonságokat, melyeket partner vállalatunkkal, a Total Csoporttal folyamatosan közösen fejlesztünk ki", mondta Simon Sproule, az Aston Martin Lagonda Ltd. alelnöke és marketing igazgatója.

Szeretnénk hírt adni a márkakereskedések, márkaszövetségek fontosabb eseményeiről hírlevelünk következő számában. Folyamatosan várjuk híreiket a gemosz@gemosz.hu e-mail címre.

A GÉMOSZ titkárság elérhetősége:

E-mail: gemosz@gemosz.hu

Telefon: 06-1-8772-150

