

СЕРВИС СПЕЦТЕХНИКИ: ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Об актуальных проблемах развития сервисного обслуживания импортной строительной техники мы попросили рассказать менеджеров компаний, представляющих известные на рынке бренды – Komatsu и Foton.



Алексей ЗЕНЕВ,
генеральный директор
ООО «АБ СЕРВИС»
(Санкт-Петербург)

– Как бы вы оценили общий уровень сервисного обслуживания строительной техники в Уральском регионе? Исходя из опыта ваших компаний, какой вам видится оптимальная структура сервисной сети в регионе?

Алексей ЗЕНЕВ:

– Сервисное обслуживание импортной и российской техники находится на достаточно высоком уровне. Если же затрагивать конкретно китайскую технику, то на сегодняшний день видны явные проблемы в ее обслуживании. Многие поставщики поставляют технику, не имея у себя на складе запасных частей и расходных материалов, и когда приходит время для ТО или ремонтов, перед покупателем встают вопросы, как это сделать и кто это сделает.

Компания «АБ Сервис» на сегодняшний день имеет сервисную службу в Уральском регионе, которая успешно справляется со своими задачами. У наших специалистов есть все необходимые документы и сертификаты для обслуживания дорожной и строительной техники. Также наша компания располагает складом оригинальных запасных частей для всей поставляемой нами техники.

Александр МАКЛАКОВ:

– Если говорить в целом, то уровень сервисного обслуживания оставляет желать лучшего. Проблемы заключаются в долгих сроках реагирования на заявки и проведения дефектовочных работ и ремонтов. Основная причина – дефицит технических специалистов, низкий уровень их базовой подготовки и отсутствие опыта работы с импортной техникой. Конечно, хотелось бы этот уровень повысить и постоянно совершенствоваться, чем, собственно, компания «КОМЕК МАШИНЕРИ» постоянно и занимается.

Что касается оптимальной сервисной сети в регионе, на мой взгляд, главный принцип сервиса заключается в следующем. Во-первых, он должен быть ближе к клиенту, как можно ближе. Расстояние между клиентом и сервис-центром не должно превышать 100–150 километров. Сервисные бригады

должны в течение суток реагировать на запрос клиента, будь то гарантийное или коммерческое обслуживание. Во-вторых, поставки запасных частей должны быть минимальны по срокам. Здесь тоже есть над чем работать. Мы стараемся снизить сроки поставки, вводим плановый мониторинг техники, прогнозирование выхода из строя машин, чтобы понять, какие запасные части необходимо хранить на складах, а какие надо заказывать своевременно, чтобы исключить простои техники клиента.

– Насколько сегодня выбор потребителем техники определяется качеством предлагаемого сервиса?

Александр МАКЛАКОВ:

– Ни для кого не секрет, что сейчас основные игроки на рынке, такие как Komatsu, Caterpillar, Volvo, Terex, очень динамично развиваются. В частности, Volvo и Terex скупают большое количество заводов в Европе или других странах, чтобы выпускать технику под едиными брендами. Нельзя сказать, что техника ведущих брендов значительно отличается по своим техническим характеристикам либо по качеству. То есть это надежные машины, которые отвечают всем требованиям эксплуатационных организаций, таким как экономичность, надежность, скорость и т. д.

СПРАВКА

Компания «АБ СЕРВИС» – генеральный представитель китайского машиностроительного концерна Shandong Foton Heavy Industries Co. Ltd в России. Основным направлением ее деятельности является продажа машин для дорожно-строительных работ. Располагает собственной ремонтно-технической базой и складом запасных частей техники Foton. На Урале имеет представительства в Перми, Челябинске и Екатеринбурге.



Александр МАКЛАКОВ,
технический директор
ООО «КОМЕК МАШИНЕРИ»
(Екатеринбург)

Естественно, главным решающим фактором в выборе техники становится именно техническое сопровождение и техническая поддержка машины со стороны дистрибьютора. И в последнее время компаниями-производителями этому вопросу уделяется очень много внимания. Именно качественное техническое сопровождение помогает в продвижении бренда на рынке. Поскольку продавец только продает машину, а все последующие действия с ней выполняет именно сервисная служба. И в зависимости от того, насколько качественно она будет исполнять свою работу, мы получим результат – вернется ли к нам этот клиент, будет ли он положительно о нас отзываться, либо мы его больше не увидим.

Алексей ЗЕНЕВ:

– Клиенты сегодня очень требовательны к обслуживанию покупаемой ими дорожной и строительной техники, так как она является достаточно дорогостоящим приобретением, рассчитанным на длительное использование. Не имеет смысла покупать технику, если поставщик не в состоянии обеспечить ей необходимое техническое обслуживание, поскольку самостоятельный ремонт может обойтись слишком дорого.

СПРАВКА

ООО «КОМЕК МАШИНЕРИ» (КОМЕК MACHINERY, LLC) – официальный дистрибьютор Komatsu Ltd на территории Уральского федерального округа, Западной Сибири и Казахстана. Поставка новой техники и запасных частей, гарантийное обслуживание дополняются услугами капитального ремонта, ремонта узлов на собственном заводе Re-build в Екатеринбурге.

– Какие сервисные услуги предлагаются вашими компаниями, как они будут развиваться в ближайшей перспективе?

Алексей ЗЕНЕВ:

– Наша компания предоставляет полный спектр услуг по поставляемой нами технике, включая периодическое техническое обслуживание, плановые и внеплановые ремонты и многое другое. Прежде всего, мы стремимся максимально быстро и качественно выполнить задачи, которые ставят перед нами клиенты.

Что касается развития сервисной службы, мы тесно сотрудничаем с нашими иностранными партнерами, регулярно посещая все маркетинговые мероприятия, проводимые ими на своих базах. Компания «АБ Сервис» представлена в Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге, Челябинске, Перми. Во всех этих городах открыты сервисные службы. В ближайшее время планируется открытие филиалов и в других городах России. Компания развивается, и мы всегда рады новым партнерам для сотрудничества.

Александр МАКЛАКОВ:

– Мы предлагаем широкий спектр сервисных услуг по поддержке продукции Komatsu. Самое главное – это, конечно же, гарантийное сопровождение техники. Оно заключается в следующем: ввод в эксплуатацию; плановые посещения машин с целью проверки, как она эксплуатируется, какие вопросы возникают у владельцев. Все это необходимо для того, чтобы вовремя среагировать, исправить ошибки оператора, чтобы это не повлекло выхода из строя техники, возникновения аварий в гарантийный период.

В течение гарантийного срока наши специалисты посещают машину три раза: через месяц после ввода в эксплуатацию, в середине гарантийного периода и по его окончании. Также мы оказываем комплекс услуг по коммерческому сервисному обслуживанию, то есть заключаем договоры с предприятиями и по их заявкам выполняем плановые ТО в соответствии с инструкциями.

Мы можем предложить ряд услуг по установке дополнительного оборудования, такого как предпусковые подогреватели, гидравлические линии, кондиционеры. Специалисты «КОМЕК МАШИНЕРИ» проводят нестандартные ремонты, установку нестандартного оборудования, такого как гидровращатели, захваты различного рода. В коммерческом сервисе мы очень гибкие – на любые запросы клиента можем подобрать, подготовить предложение, обсудить его, изменить. Идем навстречу, у нас нет жестких правил, на основании которых наш клиент загонялся бы в определенные рамки. В компании рассматривают запросы любого характера.

В перспективе мы планируем ввести услугу расширенной гарантии, то есть предлагать клиенту покупать некий пакет расширенных услуг. При оплате определенной фиксированной стоимости услуг, например на один год, компания обслуживает эту технику в рамках пакета услуг и, если случается поломка, рассматривает это как гарантийный случай, и клиент не несет дополнительных расходов.

В этом году мы реорганизовали структуру компании, выделив горный и общестроительный отделы. Горные машины – это машины, которые работают в круглосуточном режиме, и самое важное для их владельцев, чтобы не было внеплановых или долгосрочных простоев, которые могут привести к остановке всей технологической цепи. Мы обеспечиваем техническую поддержку и организуем труд своих инженеров в соответствии с режимом труда и отдыха предприятия, где работают машины Komatsu. Мы можем организовать круглосуточное дежурство, использовать вахтовый метод работы.

Что касается общестроительной техники, основная цель компании – обеспечение бесперебойной работы наших машин, чтобы, скажем, на 99% они были готовы к работе

в любой момент времени. И здесь важно решить одну проблему. Машины часто меняют место своей дислокации: техника может быть сегодня в одном регионе, завтра – в другом. Поэтому на запрос клиента служба сервиса должна реагировать с максимальной оперативностью и мобильностью.

– Удовлетворяет ли вас уровень эксплуатации техники потребителем? Что делается вашими компаниями для его повышения?

Александр МАКЛАКОВ:

– Вопрос очень злободневный. В настоящее время строительные компании испытывают дефицит именно с машинистами, операторами техники. Готовят таких специалистов мало и зачастую плохо. В своей работе мы сталкиваемся как с низким уровнем подготовки операторов, так и с низким уровнем контроля со стороны структур главного механика за эксплуатацией машины в соответствии с правилами и инструкциями завода-изготовителя. В результате мы получаем аварийные выходы из строя машин, что, естественно, снижает срок их службы.

Поэтому мы проводим первичный инструктаж операторов, регулярные инспекции. Обращаем внимание на ведение бортовых журналов, на то, как оператор обслуживает машину, проводит ли ежесменное техническое обслуживание, как следит за техническим состоянием машины.

Алексей ЗЕНЕВ:

– Общий уровень эксплуатации техники удовлетворяет, но он может быть и выше. Так как во многих строительных компаниях до недавнего времени использовались российские машины, которые очень просты в освоении, переход на зарубежные аналоги не всегда проходит гладко. В предлагаемой нами китайской технике используются передовые европейские, американские, японские и другие технологии; основные узлы произведены либо по лицензии известных мировых компаний, либо являются оригинальными. Все эти новшества не делают управление зарубежной техникой сложнее, но заставляют учиться чему-то новому. А учиться у нас, как вы знаете, не все любят.

Мы всегда готовы предоставить нашим партнерам обучение использованию поставляемой нами техники. Наши сотрудники являются высококвалифицированными специалистами в этой области. Компанией уже поставлено на российский рынок достаточно большое количество техники, включая фронтальные погрузчики, автогрейдеры, бульдозеры, катки асфальтовые и грунтовые, асфальтобетонные и бетонные заводы и многое другое. У нас накоплен значительный опыт работы со всей этой техникой, который мы с удовольствием передадим нашим клиентам. 🐦