

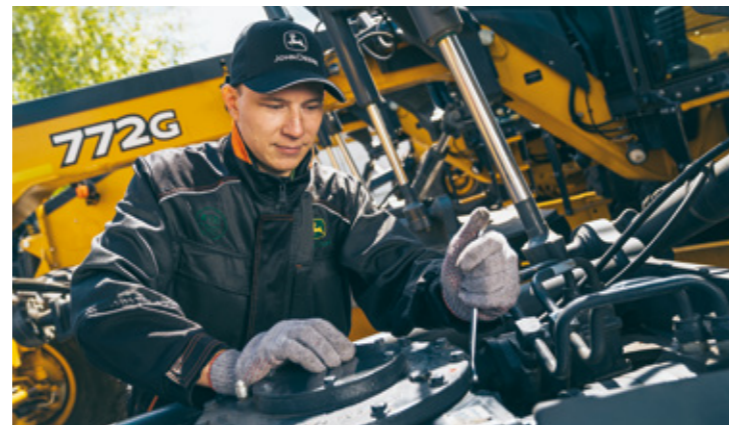


СЕРВИСМЭНЫ

КАК СОКРАТИТЬ ИЗДЕРЖКИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ ТЕХНИКИ?



Иван Комаров, специалист по послепродажной технической поддержке клиентов Тимбермаш Байкал



Сервисный инженер Тимбермаш Байкал за работой

Общаясь со специалистами различных предприятий, эксплуатирующих спецтехнику, мы обязательно интересуемся: каким образом осуществляется её обслуживание? И всё чаще эксперты говорят о том, что решение этой задачи они доверяют специалистам производителя или официального дилера. Да, это дополнительные инвестиции, но они окупаются, выливаясь в сокращение простоев и увеличение срока службы техники.

«Вот, например, у владельца спецтехники возникла потребность заменить топливные фильтры. Нередко в подобной ситуации пытаются сэкономить. В итоге двигатель начинает работать с перебоями. И снова: да ничего страшного, обойдёмся без сервисных служб, как-нибудь справимся сами. В результате машина перестаёт работать. Причём простой незапланированный, а это дополнительные убытки. В сервис обратиться всё равно придётся, только теперь менять уже предстоит топливные форсунки, и затраты будут исчисляться десятками тысяч рублей. Никуда не деться от старой аксиомы: скупой платит дважды.

Существует возможность минимизировать вынужденные простои, систематизировать и спланировать эксплуатационные расходы и добиться максимального коэффициента технической готовности техники. Для этого мы предлагаем нашим заказчикам заключать сервисные контракты — соглашения, подразумевающие комплексный подход к обслуживанию техники наших клиентов», — говорит специалист по послепродажной технической под-

держке клиентов Тимбермаш Байкал Иван Комаров.

ЧТО ТАКОЕ СЕРВИСНЫЙ КОНТРАКТ?

Сервисный контракт — решение, которое предлагают специалисты Тимбермаш Байкал — это соглашение между пользователем техники и дилером на предоставление определённого уровня обслуживания.

«Сервисный контракт определяет разные способы поддержки клиента. Заказчик может выбрать интересующий его пакет обслуживания или сформировать свой. В компании John Deere разработана оригинальная система удалённого мониторинга машин JDLink. Одним из уровней сервисного контракта является как раз подробный анализ данных по работе машины, получаемых при помощи телематической системы. Клиенту в виде небольшого отчёта предоставляются данные о распределении нагрузки на двигатель внутреннего сгорания при работе, среднем и общем расходе топлива, распределении рабочего времени машины и т.д.

Преимуществом системы JDLink является то, что данные поступают напрямую с контроллеров управления машиной.

В то время, как любая другая подобная система отобразит, что двигатель внутреннего сгорания работает, например, 100 моточасов, JDLink покажет, что гидравлические функции машины использовались только 60 из 100 моточасов. Эти данные позволяют делать

выводы о режиме полной/неполной загрузки машины и связанным с ним расходом/перерасходом топлива, что впоследствии позволит оптимизировать эксплуатацию машин и тем самым повысить коэффициент полезного использования. На сегодняшний день все машины John Deere комплектуются системой JDLink с завода-производителя, но по запросу мы можем доукомплектовать и уже работающую технику.

Следующий уровень обслуживания — проведение силами сервисной группы дилера трудоёмких ТО и работ по диагностике, настройке и дефектовке машин, требующих высокой квалификации исполнителя.

Существуют и варианты обслуживания, при которых клиент полностью страхует себя от возникновения незапланированных затрат при выходе из строя каких-либо узлов», — рассказывает Иван Комаров.

При этом в Тимбермаш Байкал отмечают, что сервисный пакет, включающий максимальное число возможностей, нужен не всем клиентам. Важнейший параметр для выбора оптимального набора опций — наработка машины за год. Технику могут эксплуатировать на объекте с небольшими производственными объёмами, и за год такая машина зарабатывает 1500-2000 моточасов, в то же время на угольных разрезах грейдеры John Deere могут выработать до 7000 моточасов за год.

«Поэтому к каждому клиенту мы подходим индивидуально, исходя из его требований, финансовых возможно-

ФИЛИАЛЫ:

г. Новокузнецк, ул. Щорса, 7, тел.: (3843) 200-388

г. Кемерово, ул. Ю. Двужильного, 4А тел.: (3842) 900-388

г. Красноярск, ул. Полигонная, 10, тел./факс: (391) 273-71-81

г. Томск, пер. 1-ый Мостовой, 1А, стр. 3, тел./факс: (3822) 99-54-99

г. Новосибирск, ул. Писарева, 73/5, тел.: (383) 363-72-01

г. Улан-Удэ, ул. Строителей, 42, тел.: (3012) 204-034

г. Усть-Илимск, Усть-Илимское шоссе, 8А/6, тел.: (39535) 6-58-38

г. Братск, Падунский р-н, Промплощадка, 1, тел.: (3953) 371-372

г. Барнаул, ул. Попова, 201, тел.: (3852) 55-67-22

г. Усть-Кут, ул. Заречная, 45Б

стей, условий эксплуатации, наработки машины в год, опытности технического персонала, операторов клиента, вида техники John Deere. Все условия обсуждаются с клиентами для получения наибольшего эффекта покрытия при наилучшей стоимости», — уточняет Иван Комаров.

ЗОЛОТЫЕ РУКИ

А почему же так важно поручить процесс работы со спецтехникой специально обученным людям? Почему с задачей не могут справиться, скажем, опытные специалисты предприятия?

Могут — если таковые есть. Однако, сегодня на рынке наблюдается дефицит квалифицированных кадров, способных грамотно эксплуатировать и обслуживать спецтехнику. К сожалению, выпускники сегодняшних профильных техникумов и вузов далеко не всегда обладают необходимыми квалификациями.

Кроме того, существует проблема текучки кадров. Один специалист ушёл с работы, другой занял его место — и на ком теперь лежит ответственность за состояние оборудования? Как следствие, возможная эксплуатация техники с нарушением регламента технического обслуживания. В комплексе все эти факторы провоцируют срыв плановых показателей из-за непредвиденных простоев.

Сервисные контракты и мониторинг работы через JDLink как раз и призваны предотвратить возможные проблемы. Машина находится под контролем сервисной службы Тимбермаш Байкал, и владелец техники не тратит время на ведение плана тех. обслуживания, на подбор и контроль наличия расходных материалов и масел для ТО. Всё это за клиента делают специалисты дилера.

NOTA BENE!

Эксперты Тимбермаш Байкал отмечают: есть ряд нюансов работы спецтехники, который не стоит игнорировать, поскольку такие тонкости как раз и отражаются на производительности машины.

Например, не стоит упускать из виду состояние масла.



«Анализ масел — это очень важный этап предупреждения отказов. Регулярное взятие проб даёт возможность понимания состояния внутренних элементов ДВС, гидравлики, трансмиссии, мостов. Своевременное выявление элементов износа может предупредить затраты на ремонты в сотни тысяч рублей и недели простоя», — объясняет Иван Комаров.

В процессе эксплуатации техники также происходит отклонение настроек давления гидравлической системы и токов управления гидравлических функций от параметров, рекомендуемых заводом-изготовителем. Для того, чтобы повысить коэффициент технической готовности машины, специалисты Тимбермаш Байкал проводят для своих клиентов тюнинг-дни, во время которых производят необходимые настройки, регулировки, калибровки и так далее.

«Грамотное обслуживание спецтехники заключается не только в замене фильтров и масел, смазке шарнирных сочленений. Это должен быть системный процесс поддержания машины на основе выполнения требований завода-изготовителя и прогнозирования неисправностей», — подчёркивает Иван Комаров.

ВРЕМЯ — ДЕНЬГИ

И всё же, ключевой вопрос в любом бизнесе — всегда финансовый. Сер-

висный контракт — это дополнительные инвестиции или, напротив, возможность оптимизации затрат?

Опытные специалисты уверенно говорят, что обслуживание современного высокотехнологичного оборудования, требующего определённого уровня эксплуатационных расходов, — это не тот аспект производства, где стоит экономить. Показательный пример из практики Тимбермаш Байкал — эксплуатация харвестера John Deere на одном из лесозаготовительных предприятий в регионе.

При наработке 3570 моточасов возникла неисправность в гидравлической системе харвестера, и машина встала. Проведя удалённый анализ последних рабочих характеристик машины, сервисная группа Тимбермаш Байкал, уже подготовленная к устранению предполагаемой причины неисправности, оперативно выехала на объект и провела необходимые диагностические работы на месте. Неисправность устранили, и машину удалось запустить в кратчайшие сроки.

Владелец спецтехники сопоставил затраты: стоимость расширенной гарантии оказалась на четверть ниже цены ремонта и необходимых компонентов. И это без учёта упущенной выгоды, ведь машина простаивала минимальное время.



СЕРВИСМЭНЫ

По материалам рекламных