



**СЕРВИСМЭНЫ**

# ОДИН ШАГ ДО КЛИЕНТА



«Первую машину продаёт менеджер по продажам, а все последующие — сервис». Такова политика компании «Тимбермаш Байкал», причём следуют ей все сотрудники — и специалисты по продажам в том числе. В условиях производства от неисправностей не застрахована даже самая совершенная техника, и главный вопрос в том, как быстро их удаётся устранить. Практика показывает, что создание качественных машин, их грамотный подбор — такие же слагаемые успеха, как и своевременная квалифицированная поддержка и ремонт спецтехники.

Эта специфика легла в основу структуры работы компании «Тимбермаш Байкал». Технический директор предприятия **Виталий Сташуль** объясняет: специалисты промышленных предприятий внимательно наблюдают за работой друг друга. Следят за продуктивностью работы техники, обмениваются опытом, и на этом основании принимают решение о покупке машины того или иного бренда. Рынок спецтехники очень конкурентный, поэтому репутация производителя и дилера дорогого стоят.

«Репутация работает на бренд только в том случае, если есть поддержка техники. Ведь фактически мы продаём не машину, мы продаём клиенту возможность получения прибыли. И если наша машина встанет, и вместо прибыли компания получит убытки, о нас как о дилере пойдёт дурная слава. А плохие новости, как все знают, расходятся значительно быстрее, чем хорошие. И росту продаж, который есть у нашей компании, мы обязаны именно сервисной поддержке. Мы позиционируем себя как дилера, который продаёт качественную технику и который может поддерживать эту технику в работе. В этом я вижу одно из наших конкурентных преимуществ: клиенту не нужно

ждать, не нужно держать в штате механиков-кулибиных. Система отлажена: возникла неисправность — мы приехали — проблему устранили. При этом сделали всё быстро и качественно», — комментирует **Виталий Сташуль**.

## БЛИЖЕ К КЛИЕНТУ

На сегодняшний день у «Тимбермаш Байкал» 15 филиалов. Такая обширная сеть (которая сегодня продолжает расти) необходима для реализации всё той же цели: специалистам дилера важно быть ближе к клиентам. В принципе, именно так филиальная структура и формируется: чем больше клиентов, а соответственно, машин становится в регионе, тем чаще возникает потребность в профессиональных навыках сервисных инженеров. Стремясь сократить плечо выездов, руководство компании принимает решение о создании нового филиала. Появляется склад запчастей, новый офис набирает сотрудников, расширяется. Нередко на руководящие должности назначаются именно бывшие сервисные специалисты. **Генеральный директор «Тимбермаш Байкал» Виктор Болдаков** объясняет это просто: именно эти сотрудники знают ситуацию изнутри, знают структуру работы и особенности машины, чётко осознают ценности компании.

«Опыт работы сервисным инженером очень помогает мне и в моей текущей должности. Мне проще подобрать запчасть, проще вести диалог с клиентом, потому что я могу понять, о чём он говорит, визуально представить, как это выглядит. С сервисными инженерами я общаюсь регулярно, именно от этих специалистов я получаю очень важные сведения об особенностях работы машины», — отметил инженер отдела снабжения «Тимбермаш Байкал» в г. Томске **Александр Макаров**.

## НА СЛУЖБЕ. СУЭК

Таким образом, дистанция между продавцом и покупателем техники сокращается. Причём как в прямом, так и в переносном смысле. Например, от абаканского филиала «Тимбермаш Байкал» до разреза Черногорского, где работают два грейдера John Deere, 60 км. **Дмитрий Худорожков, сервисный инженер**, который работает с машинами на объекте, прибывает на место уже через полтора часа после получения заявки. С операторами грейдеров он всегда на связи: у всех четверых есть его номер телефона, и созваниваются специалисты часто. Не реже, чем раз в два дня к Дмитрию обращаются за консультацией или советом, и многие вопросы удаётся решить прямо на месте.

**ГЛАВНЫЙ ОФИС:** г. Иркутск, ул. Рабочего штаба, 29Е, т./ф.: (3952) 482-460, 482-462

## ФИЛИАЛЫ:

г. Красноярск, тел: (391) 273-71-81  
г. Томск, тел: (3822) 65-28-70  
г. Новосибирск, тел: (383) 363-72-01  
г. Улан-Удэ, тел: (3012) 204-034

г. Усть-Илимск, тел: (39535) 6-58-38, 6-57-33  
г. Кемерово, тел: (3842) 900-388  
г. Братск, Падунский р-н, тел: (3953) 371-372, 372-373

г. Новокузнецк, тел: (3843) 200-388  
г. Барнаул, тел: (3852) 55-67-22  
г. Абакан, тел: 8 (983) 506-3597

«Грейдеры мы приобрели полгода назад, сейчас машины ещё на гарантии. Сервисный инженер приезжает, чтобы сделать ТО, а также в случае неполадок. Но машины надёжные, серьёзных неполадок не было, поэтому речь идёт о мелкосрочном ремонте. Что касается ТО, то мы предпочитаем поручить эту задачу специалисту, решив, что невозможно подготовить слесаря под каждую машину. Мы раньше не работали с техникой John Deere, да и степень подготовки у членов экипажа разная, поэтому уверены, что представитель дилера лучше сможет проследить за соблюдением всех условий эксплуатации. Он проводит постоянный инструктаж, даёт советы, на что обратить внимание, делает необходимые поправки», — рассказывает **начальник дорожно-строительного участка разреза «Черногорский» ООО «СУЭК-Хаксия» Виталий Петров**.

«Наши машины оснащены системой JDLink, с помощью которой инженеры могут отследить состояние машины — различные показатели и ошибки — прямо из дома. Когда ко мне обращается механик, сообщает, что с машиной что-то не так, я захожу в программу, вижу коды ошибок и понимаю, какая неисправность возникла, какие инструменты мне понадобятся. После этого я уже с нужными запчастями отправляюсь на объект, не тратя времени на выезд для осмотра. Это заметно увеличивает эффективность нашей работы», — добавляет **Дмитрий Худорожков**.

## НА СЛУЖБЕ. ТАЛТЭК

Ещё один партнёр «Тимбермаш Байкал» — компания ТАЛТЭК — находится в аналогичной ситуации. Предприятие также приобрело два грейдера около полугода назад, сегодня машины работают на объекте «Углей Кузбасса». Трудятся они в условиях горного отвода на разрезе, где необходима пла-

нировка дорог по скальному грунту. **Директор филиала «Угли Кузбасса» в городе Киселёвске Александр Свиридов** рассказывает, что при выборе поставщика специалисты во многом ориентировались не только на технические характеристики машин, но и на отзывы специалистов с соседних разрезов. И критерием были не только технические характеристики машины, но и особенности работы сервисной службы. И перед заключением сделки участники подробно обговорили особенности будущего взаимодействия, сделав акцент на сроках реагирования.

«Сервисные инженеры из Новокузнецкого филиала приезжают к нам каждые 10-12 дней. Они проводят ТО, а также работают по заявкам — в случае отказов. Например, вчера возникла проблема: генератор не выдаёт зарядный ток. Инженер видит неисправность, проверяет через JDLink, и уже подготовленный приезжает к нам. По договору мы должны уведомлять специалистов «Тимбермаш Байкал» за два дня до начала работ, но обычно мы просто созваниваемся, и как только ребята освобождаются, они сразу приезжают», — рассказывает **Александр Свиридов**.

Каждый должен заниматься своим делом — так считает наш эксперт: кто-то строит бизнес на поддержании работоспособности техники, а кто-то — на добыче угля. Смешивать две эти задачи оказывается зачастую нецелесообразно.

«Конечно, всегда важно соотношение цены и качества. Но сервисные инженеры «Тимбермаш Байкал» работают без нареканий, никогда не слышал от наших механиков о проблемах с ремонтом. Им не нужно объяснять, на что следует обратить внимание и где проверить систему. Это профессионалы своего дела, результатами мы довольны», — говорит **представитель «Углей Кузбасса»**. @



**ВИТАЛИЙ СТАШУЛЬ**, технический директор «Тимбермаш Байкал»

«Если ты продаёшь продукт, ты должен поддерживать его в работоспособном состоянии. Это стандарт всех автомобильных дилеров. Но нужно учитывать, что спецтехника — это особые машины. Они работают на удалённых объектах, а их просто обслуживаются серьёзными убытками. Мы отдаём себе в этом отчёт, поэтому на протяжении всего времени существования компании уделяем особое внимание сервисной поддержке».



**ДМИТРИЙ ХУДОРОЖКОВ**, сервисный инженер «Тимбермаш Байкал»

«Если я вижу неисправность, то могу связаться с заводом-изготовителем и получить консультацию. Или же завод, основываясь на наших замечаниях, совершенствует какой-то элемент и видоизменяет его. Это взаимодействие происходит постоянно, поскольку приветствуется в компании».