

Вялых Д.Г.

Дилерская система фирменного технического сервиса машин

Вялых Дмитрий Геннадьевич – аспирант, кафедра инженерной и компьютерной графики, факультет «Технический сервис в АПК», РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, Москва, Россия.

E-mail: vialykh48@mail.ru

SPIN-код РИНЦ: 1880-6056

Аннотация

В статье рассматривается вопрос о современной дилерской системе фирменного технического сервиса машин в агропромышленном комплексе. Зарубежный и отечественный опыт машиноиспользования показывает, что наиболее эффективной формой организации технического сервиса в настоящее время является дилерская.

Ключевые слова

Технический сервис; дилерская система; послепродажный сервис; работоспособность; эксплуатационная надежность; запасные части.

Эффективность сельскохозяйственного производства в значительной степени зависит от уровня организации в отрасли технического сервиса. В современных условиях конкурентной борьбы между производителями машин на рынке сбыта основными факторами развития и совершенствования сервиса являются: качество изготовления машин, их эксплуатационная надежность и экономичность, спектр и объём оказываемых услуг. В услуги, которые обеспечивают реализацию сельскохозяйственных машин, входят: реклама, финансовая поддержка потребителя, эффективная подготовка персонала, доставка машин, предпродажная подготовка, послепродажный сервис, включающий техническое обслуживание и ремонт техники в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации, поставка запасных частей [1,2].

Особое внимание при реализации сельскохозяйственных машин уделяется рекламе. В рекламных целях проводятся такие мероприятия, как международные, национальные и региональные выставки, демонстрации машин в работе, безвозмездная передача машин в учебные заведения сельскохозяйственного профиля, предоставление техники для различных профессиональных соревнований фермеров (например, по пахоте), адресная рассылка рекламы, размещение её в специальных изданиях, на радио и телевидении.

Учитывая, что современная сельскохозяйственная техника достаточно дорогая, покупателям при её приобретении представляется, как правило, кредит или лизинг. Также необходимо отметить, что с 01 января 2013 года у нас в стране действует постановление Правительства Российской Федерации от 27.12.2012 №1432 «Об утверждении Правил предоставления субсидий производителям сельскохозяйственной техники», согласно которому, отечественному производителю сельскохозяйственной техники предоставляются субсидии в размере до 25% цены сельскохозяйственной техники, а производитель в свою очередь предоставляет покупателям техники скидку.

Зарубежный и отечественный опыт машиноиспользования показывает, что наиболее эффективной формой организации технического сервиса в настоящее время является дилерская. При этой форме организации технического сервиса изготовитель предоставляет право реализации и обслуживания машин на основе договора дилеру, отвечающему предъявляемым требованиям [3].

Основными функциями дилерского центра являются:

- изучение рынка сбыта, организация рекламы продукции и определение платёжеспособного спроса;
- формирование заказа на продукцию, оформление договоров с поставщиками и приемка продукции по количеству, качеству и комплектности;
- проведение предпродажного обслуживания продукции (расконсервация техники) и поставка её потребителю;

- рассмотрение и удовлетворение рекламационных претензий потребителей по качеству машин в гарантийный период их эксплуатации;
- обеспечение работоспособности машин путем проведения качественного технического обслуживания и ремонта на договорной основе;
- обеспечение потребителей запасными частями в течение всего периода эксплуатации машин;
- организация курсов обучения эксплуатационно - ремонтного персонала потребителей правилами эксплуатации и технического сервиса машин;
- обеспечение потребителей нормативно-технической документацией по устройству, эксплуатации, техническому обслуживанию и ремонту машин;
- информирование потребителя об изменениях, внесённых в конструкцию машины;
- сбор и передача изготовителю информации о качестве и надёжности реализованных машин.

Разновидностью дилерской формы организации технического сервиса является организация фирменного технического сервиса. Фирменный технический сервис предусматривает непосредственное участие изготовителей техники в её обслуживании и ремонте на собственных производственных площадях или на базе ремонтных предприятий с привлечением посреднических структур, специализирующихся на работах по техническому сервису.

Необходимость развития фирменного технического сервиса обусловлена широким внедрением в современных сельскохозяйственных машинах сложных и особо сложных систем гидравлического и электрического оборудования, что требует более современных форм и методов технического обслуживания и ремонта при участии предприятий-изготовителей [4].

Система фирменного технического сервиса должна занять свое место в сложившейся в нашей стране системе поддержания машин в работоспособном состоянии, когда вся ответственность ложится на предприятия, эксплуатирующие технику, тем более что большинство ремонтно-

эксплуатационных баз находится в крайне запущенном состоянии. Обеспеченность по диагностическому оборудованию – 5-7%, испытательным стандам – 30%, мобильным средствам ТО и ТР – 30-40% и т. д [5].

В основе системы фирменного технического сервиса заложены следующие принципы:

1. Ответственность за организацию технического обслуживания в течение всего срока эксплуатации несет фирма-изготовитель (это вызвано стремлением сохранить и развить рынки сбыта).

2. Техническое обслуживание (и, в общем, технический сервис) является важнейшим инструментом борьбы фирм за сферы влияния. Борьба на рынке сбыта все чаще выходит за рамки маневрирования ценой. Передовые фирмы предпочитают бороться на основе совершенствования конструкции машин и предоставления более широкого комплекса услуг в процессе их эксплуатации.

3. Система технического сервиса включает весь комплекс услуг, в том числе модернизацию машин. Масштабы работ и видов услуг не регламентированы и определяются потребителем совместно с фирмой-изготовителем.

4. Фирма-изготовитель организует технический сервис своей продукции независимо от территориальной разобщенности объектов эксплуатации. Реализация этого принципа требует хорошо организованной и разветвленной сети предприятий системы фирменного обслуживания.

5. Формы и организация системы технического обслуживания и текущего ремонта разнообразны (непосредственный контакт изготовитель-потребитель или через посредника).

Решение перечисленных задач системы фирменного технического сервиса требует серьезных капиталовложений, развитой дилерской сети (по региональному принципу), предварительной разработки нормативной и эксплуатационной документации и других организационных и научных проработок. Учитывая все вышесказанное можно утверждать, что технический

сервис превратился в важнейшую отрасль сферы услуг, неразрывно связанной со сферой производства.

Фирменный технический сервис является значительной, а в ряде случаев важнейшей статьей доходов. По опубликованным подсчетам экономистов, каждый рубль, вложенный в производство запасных частей и организацию технического обслуживания произведенного и проданного оборудования, может обеспечить вдвое большую прибыль, чем само оборудование. Цены на узлы, детали и агрегаты, реализуемые в качестве запасных частей, как правило, в 1,5-2 раза выше, чем на те же узлы и детали, используемые для сборки новой машины. В том случае, когда машина снята с производства, цены на запасные части возрастают в 5-6 раз. Сохраняя инструмент, оснастку, техническую документацию, необходимые при производстве запасных частей для снятого с производства оборудования, машиностроительные предприятия гарантируют поставку любой детали к оборудованию в течение 10-12 лет со времени его выпуска [6].

На выбор варианта сервисного обеспечения сельскохозяйственной техники, конечно, оказывает существенное влияние состояние и функционирование рынков техники, запасных частей, сборочных единиц, услуг технического сервиса.

Таблица 1 – Варианты сервисного обеспечения сельскохозяйственной техники

№	Обеспечение запасными частями	Гарантийное обслуживание	Техническое обслуживание	Текущий ремонт	Замена агрегатов	Капитальный ремонт
1	Региональный дилер завода - изготовителя	Региональный дилер завода - изготовителя	Эксплуатационное предприятие	Эксплуатационное предприятие	Региональный дилер завода - изготовителя	Ремонтные заводы
2	Региональный дилер завода - изготовителя	Региональный дилер завода - изготовителя	Базовое эксплуатационное предприятие (субдилер)	Базовое эксплуатационное предприятие (субдилер)	Базовое эксплуатационное предприятие	Ремонтные заводы по контракту с заводом - изготовителем

Таким образом, можно сделать предположение, что увеличение объёмов производства сельскохозяйственной техники и объёмов её сбыта, будет самым тесным образом связано с эффективной маркетинговой и логистической деятельностью, производством более качественных машин и организацией сопутствующего сервиса. Все эти направления производитель сможет реализовать только при наличии разветвлённой и управляемой товаропроводящей сети, сочетающей различные формы её построения – сеть дилерских центров, производственно-технических или снабженческо-сбытовых кооперативов и т.п., действуя через которые, производители смогут реализовать свою машиностроительную продукцию и оказывать технический сервис в ассортименте, удовлетворяющем как крупных, так и мелких сельхозпроизводителей. Переход в рыночных условиях отечественных изготовителей сельскохозяйственной техники к системе фирменного технического сервиса, при которой сервис выполняется по инициативе и при участии изготовителя, обусловлен приоритетом товаропроизводителя и взаимовыгодным интересом. Такое положение ставит предприятия сельскохозяйственного машиностроения перед необходимостью формирования дилерских центров [6].

Дальнейшее развитие национальной системы технического сервиса связано с обеспечением высокого качества услуг, оказываемых сервисными предприятиями. В настоящее время качество услуг становится одним из главных факторов, определяющих коммерческий успех предприятия, его конкурентоспособность. Качество работ, выполняемых сервисными предприятиями, зависит от многих факторов: оснащённости предприятия прогрессивным технологическим оборудованием и нормативно-технической документацией, уровня квалификации и профессионального мастерства персонала предприятия, качества используемых запасных частей, уровня организации рабочего процесса и ряда других [7].

Из вышеизложенного следует, что эффективность системы технического

сервиса должна определяться качеством взаимодействия трёх подсистем: «продажа - сервис - запасные части». Решение данной проблемы возможно на основе использования логистических принципов в области организации и управления предприятиями дилерско-сервисной сети.

Список литературы

1. Конкин Ю.А., Голубев И.Г., Конкин М.Ю., Кузьмин В.Н. *Технический сервис – опыт и перспективы развития* М.: ФГБНУ «Росинформагротех», 2011. 340 с.
2. Дорохов, А.С., Корнеев В.М., Катаев, Ю.В. *Технический сервис в системе инженерно-технического обеспечения АПК // Сельский механизатор. 2016. № 8. С. 2-5.*
3. Кравченко И.Н., Корнеев В.М., Катаев Ю.В., Чеха Т.А. *Система автоматизированного контроля управлением техническим состоянием машин и оборудования // Сельский механизатор. 2016. № 9. С. 22-23.*
4. Корнеев В.М., Катаев Ю.В., Вялых Д.Г. *Технология предпродажного обслуживания машин // Сельский механизатор. 2016. № 5. С. 32-34.*
5. Дорохов А.С., Катаев Ю.В., Скороходов Д.М. *Теоретическое обоснование классификации входного контроля качества машиностроительной продукции // Международный технико-экономический журнал. 2015. № 2. С. 49-54.*
6. Митракова В.Д., Голубев И.Г. *Повышение эффективности деятельности сервисных предприятий // Техника и оборудования для села. 2005. № 3. С. 34-35.*
7. Черноиванов В.И. *Состояние и перспективы развития технического сервиса машин в АПК // Труды ГОСНИТИ. 2012. Т. 109. С. 4-8.*