

Российский рынок запчастей и комплектующих

Круглый стол

VOLVO
Heavy Duty Extra

Рынок запчастей широк и многообразен. Большое количество компаний предлагают свои услуги по послепродажному обслуживанию техники. Задачи, которые стоят перед владельцами оборудования, неоднозначны. Иногда требуется быстро и с наименьшими затратами восстановить работоспособность машины. В других случаях на первый план выходит кропотливая работа по предотвращению отказов за счет своевременной замены частей и рабочих жидкостей. Мы попросили ответить на наши вопросы опытных специалистов, работающих на этом рынке.

Итак, сегодня у нас в гостях: Максим Сидорычев, директор департамента послепродажного обслуживания ООО «НАК Машинери»; Олег Шельдешов, руководитель по послепродажному обслуживанию Volvo Construction Equipment (Россия и СНГ); Евгений Макаров, специалист по продаже запасных частей холдинга «Техинком»; Виктор Филин, директор компании Belra Imprex; Алексей Сердюк, менеджер по качеству компании ООО «Мале Рус».



■ **Какие направления деятельности, по вашему мнению, следует развивать для обеспечения роста компании, торгующей запасными частями?**

М. Сидорычев, «НАК Машинери»: Конкуренция на рынке запасных частей увеличивается с каждым годом. Если в этих условиях ограничиться обработкой входящих запросов от клиентов, то это означает заранее занять проигрышную позицию. Для развития продаж запасных частей необходимо в

первую очередь делать ставку на «агрессивный» маркетинг в интернет-ресурсах, широкий охват различных брендов, максимальное наличие запасных частей на складе, максимально короткие сроки поставки запасных частей. Самым важным направлением для обеспечения роста продаж запасных частей является развитие сопутствующего сервиса, когда конечному клиенту предлагается не только продажа запасных частей, а также их последующая установка.



О. Шельдешов, Volvo CE: Необходимо понимать, о какой компании мы говорим: это может быть официальный дилер или небольшое ИП с минимальным стартовым капиталом; магазин запчастей, торгующий только запчастями и сопутствующими товарами, или сервисная станция с возможностью ремонта и выезда к клиенту для проведения комплексного ремонта и техобслуживания. Многие зависят от возможности и желания акционеров (учредителей) инвестировать в развитие компании: в расширение номенклатуры склада запасных частей, повышение компетенции персонала, поддержку постоянную маркетинговой активности на рынке и прочее.

Но независимо от факторов, упомянутых выше, в настоящее время, на мой взгляд, актуальными являются следующие

направления: торговля on-line (интернет-магазин), доставка заказа клиенту (до его ремзоны или выбранного клиентом адреса доставки), кредитные предложения (отсрочка платежа, гибкие цены и система скидок), сервис – то есть предоставление клиенту максимально полного спектра услуг для ремонта и обслуживания техники. Клиентам удобен и важен принцип «одного окна», когда нет необходимости искать различных поставщиков услуг и товаров для поддержания техники в надлежащем состоянии. Это подтверждается многолетним и плодотворным сотрудничеством компании Volvo CE с дилерами и клиентами во всем мире.

Е. Макаров, «Техинком»: На мой взгляд, для обеспече-



ния роста компании необходимо предоставлять не только услуги по продаже запасных частей, но также в комплексе предлагать сервисное обслуживание. Обусловлено это желанием клиента приобретать запасные части и обслуживать технику в одном месте.

В. Филин, Belra Imprex: Кроме самой продажи запчастей актуально также развитие ремонта агрегатов, предоставление сервиса и ремонта техники.

А. Сердюк, «Мале Рус»: Любая компания в этой отрасли, особенно если она является конвейерным поставщиком и давно известна, должна предлагать не только компоненты и запчасти, но и сопутствующие решения. Это может быть обучение по монтажу запчастей, техническая и сервисная поддержка.

– **Наличие частей на складе – это важнейший фактор для формирования ценности сервисной услуги. Как вам удается соблюдать баланс между доступностью частей на складе и издержками на их хранение?**

М. Сидорычев, «НАК Машинери»: Грамотное формирование склада запасных частей требует очень четкой и структурной аналитической работы с целью оптимизации срока оборо-

чиваемости складских запасов. У нашей компании накоплен большой опыт в данной области. Определенная часть склада формируется исходя из объема проданной техники с учетом потенциальной потребности на техническое обслуживание и текущий ремонт.

О. Шельдешов, Volvo CE: Наиболее полное наличие запасных частей на складе и одновременная минимизация издержек – это важнейшие вопросы для любой компании, и мы не исключение. В компании Volvo CE для поддержания постоянного и сбалансированного склада используются различные аналитические программы и инструменты, которые позволяют на основе статистических данных и экономической ситуации на отдельном рынке спрогнозировать спрос и своевременно пополнять склад. Для сокращения издержек мы также учитываем логистические факторы, такие как удаленность терминалов доставки, возможность перевозки комбинированных грузов, способ перевозки (авиа, ж/д, авто), таможенное оформление и прочее. Стоимость доставки занимает немалую долю в себестоимости и соответственно в конечной цене запасных частей.





Е. Макаров, «Техинком»: Наша компания имеет собственные склады для хранения запасных частей DY Corporation (Корея). В основном на складе у нас есть только самые востребованные запасные части. Редко запрашиваемые запчасти нам оперативно поставяет завод-производитель.

В. Филин, Belra Impex: Дорогие и редко заказываемые запчасти и агрегаты сейчас на складе не держим. Обеспечиваем наличие расходных материалов и наиболее часто запрашиваемых запчастей. Остальное довозим по необходимости.

А. Сердюк, «Мале Рус»: Доступность на складе – один из основополагающих факторов организации нашей работы. Мы держим большое количество запчастей на складе, благодаря этому средний процент выполнения заказов у нас составляет более 85%.

■ Как вы проверяете качество запасных частей, которые вы предлагаете своим клиентам?

М. Сидорычев, «НАК Машинери»: Входной технический контроль поступающих запасных частей является одной из основных задач наших специалистов. Кроме того, нашими поставщиками являются производители оригинальных частей, что, в



свою очередь, гарантирует качество для конечного клиента.

О. Шельдешов, Volvo CE: Высокое качество запасных частей Volvo CE – важная и неотъемлемая часть стратегии компании Volvo. Контроль качества уделяется повышенное внимание. Очевидно для всех и каждого: некачественные или низкокачественные запасные части не только генерируют негативный имидж бренда на рынке, но и напрямую коррелируют со снижением продаж и прибылью как для производителя, так и для клиентов. Именно поэтому контроль качества производится на всех уровнях, начиная с технологического процесса изготовления, транспортировки, хранения на складе и до выдачи клиенту.

В данном случае вопрос не в том, как проверять качество (су-

ществуют общемировые стандарты и системы проверок), а на каких этапах от производства до выдачи клиенту это следует делать, насколько жесткие требования и стандарты необходимо использовать и какие меры принимать, если бывают инциденты с некачественной продукцией. Компания Volvo CE уделяет повышенное внимание качеству продукции, и это наш основной приоритет.

Е. Макаров, «Техинком»: Все запасные части, предлагаемые нашим клиентам, являются оригинальными и поставляются напрямую заводом-производителем DY Corporation.

В. Филин, Belra Impex: Мы работаем с производителями, которых знаем достаточно долго и у которых существует многоступенчатая система контроля ка-

чества на всех этапах, начиная от производства и до отгрузки заказов. К их продукции у потребителей нет нареканий на качество в течение длительного времени.

А. Сердюк, «Мале Рус»: Наша компания является дочерней компанией международного холдинга Mahle, поэтому мы уверены в качестве продукции. Любой компонент, который мы предлагаем, проходит в процессе изготовления многоступенчатый контроль качества.

– Какие критерии вы учитываете при выборе места расположения склада запчастей?

М. Сидорычев, «НАК Машинери»: Основными критериями при выборе места для склада являются его территориальное расположение и затраты на организацию.

О. Шельдешов, Volvo CE:

Основной, центральный склад запасных частей Volvo CE, который осуществляет снабжение дилеров и клиентов в России и СНГ, расположен в Москве. Но помимо этого дилеры Volvo CE для осуществления своей деятельности в каждом отдельном регионе присутствия также создают свои локальные склады запасных частей. Клиенты не захотят ждать неделю и больше, если у дилера нет в наличии «элементарного» и необходимого перечня запасных частей для технического обслуживания и ремонта.

Что касается критериев выбора места расположения склада, то существует множество методик. Это и метод построения мультискладских систем, метод определения центра тяжести физической модели системы распределения, метод пробной точки и т. д. Также необходимо учитывать следующие факторы: размер и конфигурацию склада, его погрузочно-разгрузочные мощности, транспортную доступность и прочее. Важную роль в принятии решения о размещении играет экономическое обоснование наличия склада в данном пункте и номенклатуры запасных частей для хранения. Все вышеперечисленные факторы принимаются во внимание на основе взвешенного анализа. Мы принимаем такие решения совместно с дилерами.

Но пожалуй, самый важный момент и критерий для нас – обеспечить доставку/ наличие необходимых запасных частей в максимально короткие сроки. Мы понимаем, насколько важно для клиента своевременно провести техническое обслуживание и ремонт техники. Каждый час простоя – это прямые затраты в производственном цикле клиента.



Смазка является одной из наиболее важных, но часто недооцениваемых составляющих технического обслуживания. В рамках нашей дискуссии **руководитель отдела технической поддержки компании «Шелл» в России Андрей Кудимов** рассказал о значении смазочных материалов в процессе эксплуатации техники.

«Любой смазочный материал является составляющей узла, механизма, не менее ответственной, чем, скажем, подшипник или шестерня. Если сделать акцент на моторном масле, то его функции не ограничиваются только защитой от износа. Моторное масло должно также охлаждать детали, удалять и растворять продукты сгорания топлива, препятствовать образованию отложений в двигателе, выполнять уплотняющую функцию и т. д. Чем лучше масло справляется со своими функциями, тем выше производительность техники, больше остаточный ресурс двигателя. За счет этого снижается общая стоимость владения оборудованием и растет прибыльность бизнеса. Именно поэтому стоит выбирать только высококачественные смазочные материалы.

Выбор любого смазочного материала необходимо начинать с уточнения требований производителя той техники, на которой он будет применяться. Обычно требования производителя представлены в виде набора допусков, которые подтверждают успешное прохождение смазочным материалом ряда тестов, а также вязкостных характеристик масла. Иногда ввиду конструктивных особенностей узлов производитель может установить ограничение на определенные компоненты смазочных материалов. Например, для современных дизельных двигателей, оснащенных системами снижения токсичности выхлопа и сажевым фильтром, необходимо применение малозольных моторных масел, для которых действуют специальные «малозольные» допуски производителей двигателей. Для некоторых гидравлических систем производители требуют применения жидкостей, не содержащих в своем составе цинка. В любом случае выбор масел необходимо начинать с изучения требований производителя.

В настоящее время рынок смазочных материалов заполнен большим количеством предложений от различных производителей смазочных материалов. В такой ситуации потенциальному покупателю трудно сделать выбор в пользу того или иного поставщика. Существует несколько очевидных критериев такого выбора, например, стоимость смазочного материала, условия оплаты, логистика. Но как показывает многолетний опыт компании «Шелл», которая тесно взаимодействует со своими клиентами, очень важным является наличие у поставщика дополнительных услуг, использование которых позволяет получить дополнительные преимущества, проявляющиеся в существенном снижении общей стоимости владения автопарком.

Так, например, это профессиональная техническая поддержка «Шелл» по применению смазочных материалов, внедрение сервиса по мониторингу состояния оборудования Shell «LubeAnalyst» и оптимизация производственного процесса. Клиент не только получает выгоду, эквивалентную полной стоимости смазочного материала, но и потенциальные бесплатные километры пробега или моточасы для своей техники».



Е. Макаров, «Техинком»: Существует два основных критерия при выборе места расположения склада. Это удобный подъезд для грузовых транспортных средств с учетом специфики продаваемых запасных частей, а также наличия в номенклатуре крупногабаритных и тяжеловесных запчастей. Кроме того, для оперативной доставки важна близость терминалов транспортных компаний.

В. Филин, Belra Impex: Это всегда сложный баланс. Стара-

емся быть ближе к потребителю. Но склад должен быть экономически обоснован и просчитан. Просто положить запчасти на склад, с которого не будет достаточно продаж, не самоцель.

А. Сердюк, «Мале Рус»: Приоритет – это доступность к транспортным артериям.

■ **Крупноузловая замена или восстановление с возможностью разборки с наименьшими затратами: какой уровень ремонтпригодности**

оптимален по вашему мнению?

М. Сидорычев, «НАК Машинери»: Данный вопрос не имеет однозначного ответа. Очень большую роль играет фактическое техническое состояние вышедшего из строя узла. Преимущества крупноузловой замены – в цене, а недостатки восстановления – в сроках ремонта. Демонтаж и монтаж узла проще, чем его полное восстановление.

О. Шельдешов, Volvo CE: На этот вопрос нет однознач-



подготовки технических специалистов в условиях постоянного совершенствования технологий?

М. Сидорычев, «НАК Машинери»: Мы регулярно проводим технические тренинги наших сотрудников совместно с профильными производителями техники, такими как Bobcat,

симальную поддержку в решении вопросов, связанных с техническим обеспечением.

Мы реализуем этот принцип с помощью развития дилерской сети и обеспечения дилеров всеми необходимыми инструментами. Мы рекомендуем клиентам проводить все работы по ремонту и обслуживанию техники Volvo CE у официального дилера с использованием оригинальных запчастей и материалов. Это связано с наличием у дилера квалифицированного и обученного персонала, а также необходимых программ, инструментов и оборудования для качественного ремонта.

Е. Макаров, «Техинком»: Специалисты нашей компании проходят регулярное обучение на заводах и в представительствах компаний-производителей. Также по продукции DУ технические специалисты нашей дилерской сети проходят регулярное обучение.

ного ответа. В каждом отдельном случае решение принимает клиент совместно с техническим специалистом. Важный фактор для принятия такого решения – время, которое затратит мастер-механик на ремонт, и деньги, то есть стоимость запасных частей. Очевидно, что крупноузловая замена выгодна с точки зрения сроков ремонта, но более затратна исходя из стоимости агрегатов. Компания Volvo CE предлагает различные варианты замены узлов и агрегатов в зависимости от решения клиента. Это и новые агрегаты, и узлы REMAN (восстановленные на заводе и прошедшие строгий контроль качества, аналогичные новым). Отдельные запасные части, которые входят в состав любого узла, тоже всегда доступны. Гибкая ценовая политика компании Volvo CE позволяет клиенту взвешенно принимать решение о выборе типа ремонта и замены.

Е. Макаров, «Техинком»: Специалисты наших сервисных станций отталкиваются от объективной оценки ремонтпригодности и состояния той или иной детали, так как иногда ремонт может стоить дороже, чем замена запасной части в сборе. После объективной оценки совместно с заказчиком принимается решение по замене агрегата в сборе или проведению ремонтно-восстановительных работ.

В. Филин, Belra Impex: Такая схема наиболее подходит для сокращения времени простоя техники. Поэтому такими методами пользуются в ос-

новном крупные компании, где минимизация времени простоя очень важна. Небольшие фирмы в большинстве случаев выбирают ремонт вышедшего из строя узла как более дешевый вариант.

А. Сердюк, «Мале Рус»: Всё зависит от конкретного случая, но тенденции в автомобилестроении таковы, что производители всё больше усложняют конструкции своих узлов, что снижает возможность их ремонта путем простой замены отдельных деталей.

Техника становится сложнее, доля электронных компонентов в ее составе растет. Как вы решаете проблему

Doosan, YALE. Также у нас есть специалисты технической поддержки, которые в свою очередь аккумулируют все технические нововведения, проводят регулярное обучение в рамках нашей компании.

О. Шельдешов, Volvo CE: Персонал дилера проходит обучение и сертификацию в учебных центрах Volvo CE. Это процесс непрерывный и постоянный. Технологии не стоят на месте, значит, и технические специалисты должны постоянно повышать свою квалификацию. Один из основных принципов работы компании Volvo CE по всему миру – быть как можно ближе к клиенту, оказывая мак-

В. Филин, Belra Impex: Обучаем людей на собственном производстве и у компаний-производителей. Это процесс непрерывный, так как совершенствование техники идет постоянно.

А. Сердюк, Мале Рус: Компания Mahle уделяет большое внимание подготовке кадров. Наши специалисты регулярно проходят обучение в головной компании, участвуют в семинарах, посещают производство для того, чтобы предоставлять потребителям самую свежую техническую информацию и реагировать на запросы рынка.

Круглый стол провел
Р. Третьяков