

УДК 631.3.004.58

Шаповалов О., керівник департаменту сільськогосподарського сервісу компанії «АМАКО»

Сервіс: професіоналам від професіоналів

У статті йдеться про високоякісну систему сервісу сільськогосподарської техніки в компанії «АМАКО».

Ключові слова: Компанія «АМАКО», сервіс, експертна група, інженер, діагностичне обладнання, запасні частини.

Вступ. Можна сміливо заявити, що саме СЕРВІС лежить біля витоків створення компанії АМАКО, адже попередника АМАКО – «Американську сервісну компанію» було створено для забезпечення техніки John Deere, що надходила в Україну у рамках міждержавних домовленостей, сервісом, запчастинами, включаючи навчання обслуговуючого персоналу кінцевого споживача.

Основна частина. Департамент сервісу є одним з ключових підрозділів у структурі компанії. Кажуть, що перший продаж робить продавець, а всі наступні –

робить сервіс. За роки існування АМАКО вдалося створити, напевне, найефективнішу службу технічної підтримки в Україні. Департамент складається з двох підрозділів: відділу сервісу сільгосптехніки та відділу сервісу сільгоспобладнання. В обов'язки інженерів з обслуговування сільгосптехніки входить проведення передпродажної підготовки техніки, навчання технічного персоналу

покупців, введення техніки в експлуатацію, гарантійний та післягарантійний ремонт. Специфіка роботи інженерів відділу сільгоспобладнання трохи інша: основна робота, яку вони виконують – це збирання та введення в експлуатацію зернових сушарок, конвеєрів, норій, зрошувальних систем, навчання обслуговуючого персоналу, тощо. Також вони виконують роботи з гарантійного і післягарантійного ремонту (рис. 1, 2).

В Департаменті сервісу працює більше 80-ти працівників, серед них – 57 висококваліфікованих інженерів. Вони базуються у десяти сервісних центрах та чотирьох сервісних пунктах. Наприклад, у Київському СЦ працює 12 інженерів, Рівненському – 9, Вінницькому – 7, Черкаському – 5, Херсонському – 5, Одеському – 3, Донецькому – 4, Дніпропетровському – 4, Запорізькому – 3, Тернопільському – 5 (рис. 3, 4).

Головна якість сервісу – мобільність – забезпечується великою кількістю обладнаних сервісних автомобілів. Кожен автомобіль оснащений всім необхідним для проведення



Рис. 1 – Олександр Шаповал, керівник Департаменту сільськогосподарського сервісу компанії АМАКО



Рис. 2 – Віталій Хіврич, експерт Департаменту сервісу



Рис. 3 – Віталій Карашук, експерт Департаменту сервісу



Рис. 4 – Дмитро Піголь, експерт Департаменту сервісу

ремонту в польових умовах. Професійний ручний та електричний інструмент, електронне діагностичне обладнання, вимірювальні пристрої дають змогу оперативно визначити і зрозуміти причину несправності та визначити шляхи вирішення проблеми. Більш серйозні ремонти проводяться у майстернях сервісних центрів. Тут ремонтують двигуни, КПП, компоненти гідравлічної системи.

Експертна група, що працює в центральному офісі, складається з трьох досвідчених інженерів, кожен з яких веде окремий напрямок сільгосптехніки. Кожен експерт – це висококваліфікований спеціаліст, який пройшов навчання за кордоном, у тренінг-центрах компаній-виробників та має багаторічний практичний досвід роботи з технікою. Вони забезпечують підтримку польового сервісу, надаючи практичні поради у складних випадках, а також тісно співпрацюють з відділами продажу техніки, надаючи поради щодо комплектації техніки. Також ці спеціалісти підтримують постійний зв'язок з заводами-виробниками, інформуючи їх про найбільш типові проблеми, що допомагає постійно вдосконалювати техніку.

Дуже велику роль у роботі департаменту відіграють адміністратори сервісу, які працюють у сервісних центрах. Всю роботу з обробки заявок на ремонт, подання гарантійних форм тощо лежить на них.

АМАКО йде по шляху повного забезпечення потреб

клієнтів. Після гарантійне обслуговування, яке є доступним для клієнтів компанії, зважаючи на спеціальні ціни, є одним із складників принципу її роботи – «Технології, що приносять гроші», адже саме авторизований заводом-виробником сервіс, укупі з використанням оригінальних запчастин є запорукою тривалої безперебійної роботи техніки. В рамках цієї політики АМАКО, разом з виробником техніки, пропонує подовжену гарантію. Цей чудовий інструмент допомагає забути про таке поняття, як непередбачувані витрати на ремонт.

Висновки. Давно минули часи, коли ремонт техніки виконували лише силами господарства-користувача. Ремонт сучасних машин, в яких майже всі функції контролюються електронними системами, неможливо здійснити у звичайній майстерні. Команда фахівців Департаменту сервісу АМАКО постійно працює над вдосконаленням своєї технічної підготовки та завжди готова прийти на допомогу.

Анотація. В статті йде про високочасову систему сервісу сільськогосподарської техніки в компанії «АМАКО».

Summary. This article contains information about agricultural equipment high-quality service system at "AMACO" company.

Стаття надійшла до редакції 12 червня 2012 р.