

ПРЕДВОСХИЩАЯ ОЖИДАНИЯ

Каким должен быть сервис? Конечно же первоклассным! Но что именно включает в себя современный сервис высокого уровня? Об этом в интервью с техническим директором компании «Агро-Нова» Юрием Иотовым.

На сегодняшний день 9 из 10 клиентов рекомендуют «Агро-Нову» как надежного сервисного партнера. Еще пару лет назад компания похвалиться такими результатами не могла. Причины высокого показателя – активное развитие сервисов, качественное улучшение предпродажной подготовки, гарантийного и постгарантийного обслуживания, интенсификация работы с сельхозпроизводителями. Департамент послепродажного обслуживания продолжает создавать сервис первоклассного уровня – такой, который позволил бы превосходить ожидания клиента.

Юрий Павлович, поставив в 2019 году формирование и развитие первоклассного сервиса во главу угла, компания «Агро-Нова» замахнулась на решение довольно амбициозной задачи. С чего вы начали?

В первую очередь, обновили парк мобильных сервисных мастерских. Сегодня их средний возраст составляет два года, и каждый такой автомобиль – это мобильная техническая станция.

Тем не менее, не всегда и не весь ремонт можно выполнить в полевых условиях. Поэтому наша компания приобрела специальные автомобили с крановыми манипуляционными установками, позволяющими доставлять из хозяйств требующие более сложного ремонта агрегаты и технику до дилерского центра. Следующим этапом совершенствования сервиса стали укрепление и модернизация наших филиалов.

Далее практически во всех областях присутствия мы сменили локации на более мощные в связи с ростом популяции обслуживаемой техники. Так, например, наш филиал в Белгороде располагал всего одним сервисным постом, теперь в новом дилерском центре их шесть! В курском филиале их число увеличилось до четырех. Предстоит модернизация еще ряда дилерских центров, что позволит нам существенно увеличить объемы выполнения агрегатного ремонта. Сегодня мы с уверенностью



Юрий Иотов, технический директор ООО «Агро-Нова»

можем сказать, что готовы выполнять любой вид ремонтов сельхозтехники в минимальные сроки.

Но лишь увеличением сервисных площадей качественного сервиса не достичь. Как обстоят дела со специалистами?

Да, это так, и поэтому мы укрепляем и штат сервисных инженеров. На конец 2021 года он составил 68 человек. За два года сервисная служба у нас увеличилась в полтора раза. Но на этом мы не остановимся. Наша цель – 80 сервисных специалистов. Увеличение состава сервисных инженеров в первую очередь помогает нам сократить сроки реагирования.

Какое внимание компания уделяет повышению квалификации сотрудников службы сервиса?

Разнообразие поставляемой нами техники и ее брендов, конечно, несколько осложняет вопрос подготовки сервисной службы. Иметь в штате универсальных инженеров было бы замечательно. Понятно, что у нас есть сервисные инженеры, которые отлично знают комбайн, другие хорошо ориентируются в навигации, есть те, что лучше разбираются в прицепной технике. Специализация при этом постоянно расширяется.

Возьмем поставляемую нами почвообрабатывающую технику Vednar. Пару лет назад, с началом сотрудничества с чешским производителем, в филиалах «Агро-Новы» было по одному инженеру, курирующему машины данного бренда. Увеличение поставок потребовало и роста числа сервисных специалистов. Сейчас в филиалах уже не менее трех-четырёх специалистов по оборудованию Vednar. Хотя главной специализацией остается все же самоходная техника, мы не имеем права отставать по сервису ни по одной из поставляемых нами линеек машин. Поэтому постоянно и особенно в зимний сезон проводятся сессии обучения наших специалистов, как производителями техники, так и внутренние обучения Агро-Новы. В последние два года из-за пандемии курсы лекций и семинаров от компаний-производителей переведены в онлайн-формат, но внутренние обучения по-прежнему ведутся в офлайне, что позволяет максимально закрепить полученные знания.

Каково сегодня время реагирования на запрос клиента?

От заявки до приезда в хозяйство в среднем не более 24 ч. На 2022 год

поставлена задача сократить время реагирования до 12 часов. Важно не просто приехать в хозяйство, а именно устранить проблемы и предотвратить простой техники.

Посредством каких мер удается решать данную задачу?

Прежде всего была создана собственная курьерская служба. Практически в каждом филиале «Агро-Новы» имеется курьер. Это позволяет нам максимально оптимизировать логистику запчастей между филиалами. К сезону 2022 года мы увеличили складские запасы более чем в 1,5 раза и существенно расширили номенклатуру комплектующих. Сейчас у нас средний срок доставки при условии наличия на складе – три часа.

Следующий этап – сокращение срока обработки заявки. Мы внедрили цифровое приложение, разработанное на платформе системы учета и управления Okdesk. Оно было доработано под наши требования. Одним из преимуществ приложения является возможность работать в режиме офлайн, поскольку в полях зачастую не бывает мобильной связи.

Данное приложение позволяет только формировать заявки или может нечто большее?

Формирование заявок на сервис и запчасти было первоначальным этапом внедрения системы. Этой весной уже идем дальше – отработываем взаимодействие приложения с телематикой, установленной на реализованной нами технике брендов Case IH, New Holland, Dieci. Это позволяет нам контролировать возможные критические ошибки систем функционирования и автоматически формировать заявки на проведение диагностики. Так же автоматически формируются заявки на плановое ТО. Все созданные заявки дублируются на телефон или компьютер клиента, подключенный к приложению, после чего наши сотрудники приступают к согласованию сроков проведения ТО или диагностики.

Кроме упрощения процедуры создания заявки, что еще получает клиент при работе с OkDesk?

Клиент видит хронологию всего процесса движения заявки в системе от начала до завершения. К тому же по любой единице техники можно в режиме онлайн получать всю историю заявок и процессов, согласования сроков выполнения работ. Таким образом, наше приложение позволяет не только вести электронный

документооборот, но и в одно касание получать клиенту все данные для аналитики по состоянию своего парка техники. Главному инженеру или владельцу хозяйства не потребуется вести историю обращений в отдельных файлах и программах на компьютере. С Okdesk ни одно обращение не будет забытым или потерянным, поскольку мониторинг исполнения многоступенчатый. За несколько месяцев внедрения Okdesk более 40% наших клиентов перешли на оформление заявок через систему.

Но этим использование Okdesk не ограничивается, не так ли?

Система дает нам возможность получать прямую обратную связь. По окончании сервисных работ и закрытии заявки клиент нажатием кнопки подтверждает, что услуги были предоставлены в должном объеме и соответствующем качестве, а затем оценивает качество работы нашего сервисного инженера.

Впрочем, обратную связь мы получаем не только через приложение и другие цифровые каналы коммуникации, но и в рамках проводимых ежегодных очных встреч «Сервис глазами клиента». Обратная связь является для нас важным инструментом, позволяющим нам совершенствовать свою работу и выстраивать первоклассный сервис, который, надеемся, в среднесрочной перспективе позволит предвосхищать ожидания наших клиентов. ●

«Агро-Нова» поставляет российским аграриям импортную технику с 2009 года. Компания представлена в 10 регионах ЦФО и является дилером ведущих мировых брендов: New Holland, Case IH, Dieci, Vednar.

 8 800 777-25-90

 vk.com/agronovaa

 t.me/agronova

 youtube.com/c/ArpoNova

АгроНова

