

«АГРО-НОВА»:

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ЦИФРОВИЗАЦИИ

«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, Deere, Valtra. В последние несколько лет компания демонстрирует серьезный рост, даже в условиях пандемии. О том, как «Агро-Нова» выстраивает бизнес-процессы с учетом новых реалий рынка, «Агроинвестору» рассказал технический директор компании Юрий Иотов, осуществляющий руководство департаментом по послепродажному обслуживанию клиентов.



Юрий Павлович, 2021 год не был простым для АПК. Продолжающаяся пандемия COVID-19 наверняка вносила коррективы в работу и «Агро-Новы»?

Год был непростым, насыщенным и в итоге все-таки успешным для нашей компании. Нам удалось эффективно выстроить нашу работу с учетом пандемии. Хотя, конечно, было нелегко: и ситуация во всем мире, и распространение коронавируса, боязнь личных встреч и общая нервозность... Мы постарались нивелировать все негативные моменты за счет активизации внутренних ресурсов компании, в частности и в службе послепродажного обслуживания: сократили скорость реагирования на заявки, увеличили количество сервисных инженеров, увеличили собственные складские запасы. Ведь от скорости нашей реакции очень многое зависит, техника не должна простаивать в ожидании ремонта. Я считаю, что наша реакция на запрос клиента должна быть не просто быстрой, а молниеносной: ведь мы «либо быстрые, либо мертвые».

В первый год пандемии регулярно поступали сообщения о проблемах с логистикой, всевозможными задержками поставок различных импортных компонентов. Как вы страховались от подобных рисков?

Мы действительно сталкивались с такой проблемой, коронавирус внес свои коррективы. На предприятиях по сборке техники, выпуску запчастей вводились определенные ограничения, это не могло не сказаться на технологических процессах. Чтобы минимизировать негативные последствия, в прошлом году мы нарастили запасы комплектующих на наших складах более чем в 1,5 раза. Объем нашего склада в среднем по году составлял \$5 млн.

В 2022 году «Агро-Нова» сформировала собственный склад запчастей бренда BEDNAR в Орловской области на €1 млн. Запчасти уже едут к нам из Чехии, и склад будет полностью укомплектован к началу этого агросезона. Таким образом, сроки ожидания запчастей и ремонта удастся еще сократить.

А если поломка произошла в разгар полевых работ? Как быть вашему клиенту? Ведь даже если вы осуществите ремонт быстро, то каждый день простоя может привести к потерям.

Безусловно, соблюдение агротехнических сроков — это самое важное. В случае если ремонт по каким-либо причинам занимает больше времени, чем планировалось, то мы можем предоставить клиенту подменную единицу техники. Это позволяет сельхозпроизводителю вовремя завершить комплекс работ, который был намечен.

Кроме того, чтобы реагировать на запросы клиентов быстрее, мы увеличили количество сервисных инженеров на 50 %. Все наши сервисные экипажи укомплектованы по международным стандартам: каждая сервисная машина — это мобильная станция по ремонту сельхозтехники. Помимо укомплектованных автомобилей для выезда к клиенту, у нас есть и две единицы специального транспорта. С его помощью можно вывезти технику в сервисный центр прямо с поля или хозяйства (если невозможно осуществить ремонт на месте).

С началом пандемии вопрос цифровизации агробизнеса стал еще более актуальным. Что в этом направлении делает «Агро-Нова»?

В прошлом году мы разработали и внедрили цифровую сервисную платформу на базе программного обеспечения Okdesk. Она позволяет клиенту не только разместить заявку, но и наблюдать за текущим ремонтом, видеть историю предыдущих ремонтов, фотоотчеты, рекомендации сервисного инженера и т. д. С помощью Okdesk для клиента значительно упрощается контроль и анализ проводимых ремонтных работ. Вся информация доступна в режиме реального времени как на компьютере, так и на любом мобильном устройстве. В то же время аграрий может оставить свой отзыв о работе сервисного инженера, поставить ему оценку. Обратная связь от клиента для нас очень важна и позволяет нам совершенствовать все процессы работы.

Кстати, необходимо отметить, что наше приложение интегрировано с различными системами телематики на сельхозтехнике. В таких случаях телематические системы самостоятельно формируют запрос в Okdesk на приезд сервисного инженера для ремонта и технического обслуживания. Также «Агро-Нова» внедрила единую дилерскую программу на базе 1С от CNHi. Этот продукт позволяет всем дилерам CNHi быть в едином информационном поле.

Что еще «Агро-Нова» предложила клиентам в 2021 году?

Мы запустили уникальную программу «Trade-in по-новому» — она позволяет аграриям поменять импортную б/у технику на новые запчасти. Это еще один из дополнительных инструментов для удобства клиентов. То есть сельхозпроизводитель может отдать через наш отдел Trade-in ту или иную самоходную машину, которая ему уже не нужна, и получить взамен необходимые в работе запасные части. Например, сельхозпроизводитель купил мощный трактор, и другой, малого класса, он использовать уже не будет. Клиент связывается с нами, и мы забираем старую машину и выдаем запчасти, которые нужны для ремонта, обслуживания, текущих нужд.

Как вы считаете, на что ориентируются сельхозпроизводители при выборе дилера и, в частности, вашей компании?

Я думаю, что при выборе дилера аграрии в первую очередь смотрят на то, насколько быстро мы реагируем на запросы, как быстро наш сервисный инженер оказывается около техники, как быстро обеспечиваем клиента запчастями. А дальше обращают внимание на ассортимент услуг. «Агро-Нова», например, выполняет практически все виды ремонта — начиная от элементарной диагностики и заканчивая капитальным ремонтом узлов и агрегатов. Если же говорить в целом о нашей работе, то мы очень быстры в принятии решений и не приемлем бюрократии, решения на десятки миллионов долларов принимаются буквально в течение часа.

Важным фактором в работе дилера является прозрачность, открытость для клиента. Сельхозпроизводитель хочет быть уверен, что даже если ему понадобится помощь с техникой ночью, то его дилер всегда рядом. «Агро-Нова» на связи со своими клиентами в формате 24/7. Клиент может к нам обратиться любым удобным способом: по телефону, через Okdesk, оставить заявку на сайте. Кстати, клиенты

Выручка «Агро-Новы» в 2021 году выросла на 70 % по сравнению с показателем 2020 года, а по отношению к 2019-му — увеличилась более чем в три раза. Активному росту оборота главным образом способствовало развитие блока послепродажного обслуживания. Компания кратно нарастила поставки техники разных брендов. Так, реализация техники CNH в количественном выражении увеличилась более чем в 1,5 раза, Vednar — вдвое. В прошлом году в ассортименте «Агро-Новы» появилось три новых бренда — это жатки HoneyBee, Geringhoff и оборудование для растворения удобрений NAGRO. По оценкам специалистов компании, в последнее время спрос аграриев особенно активно растет на энергонасыщенные тракторы, комбайны и широкозахватные агрегаты.

могут обратиться и напрямую ко мне, если у них возникнут вопросы или жалобы. Номер технического директора указан на сайте компании.

Является ли определяющим фактором при выборе сервисной службы предоставление гарантии на выполненные работы? Есть ли в вашей компании выгодные условия по гарантии?

Безусловно, гарантия — это очень важно! Именно поэтому сельхозпроизводители и выбирают официального дилера, а не мелкие ремонтные мастерские. В зависимости от бренда техники срок гарантии может отличаться. Например, на запасные части CNHi — гарантия 12 месяцев. Помимо стандартной гарантии производителя, существует сервисный контракт — платная расширенная гарантия. Это когда клиент платит небольшую страховую сумму и получает дополнительную гарантию на технику CNHi до пяти лет, погрузчики Dieci — до трех лет.

В четвертом квартале 2021 года «Агро-Нова» проводила акцию, которая называлась «Готовь сани летом, а трактор — зимой». В ее рамках мы предоставляли гарантию на проведенные работы на срок шесть месяцев с момента запуска техники в поле. То есть ремонт мы проводим сейчас, а гарантия начнется с весны, если это трактор, или с лета, если это комбайн. Этим предложением уже воспользовались многие наши клиенты.

Юрий Павлович, подскажите, какие задачи ставите перед собой на 2022 год?

Наша главная цель — оказание первоклассного сервиса. И все инвестиции компании в последнее время направлены исключительно на это. За последние два года мы потратили \$3 млн на техническое перевооружение, запустили новые техцентры, увеличили сервисную службу, склад и т. д. В 2022 году планируем расширить нашу сервисную службу еще как минимум на 15 %. Но здесь есть свои трудности — сложности с персоналом никто не отменял. Поэтому мы сотрудничаем с региональными аграрными вузами и колледжами, ребята приходят к нам на практику, некоторые из них остаются. Это помогает, но дефицит кадров по-прежнему сохраняется.

Мы также продолжим активно инвестировать в цифровизацию, что поможет нам в том числе получать больше обратной связи от аграриев и лучше понимать, какие процессы нужно оптимизировать во взаимоотношениях «дилер — клиент». В общем, все, что мы делаем, нацелено исключительно на движение компании к оказанию первоклассного сервиса. Ведь аграрий сегодня покупает не столько технику, он выбирает дилера и его отношение к себе.