

Есть сервис — больше реализация

Bronto Skylift

О развитии сети технического обслуживания автогидроподъемников

Сегодня не может не радовать то, что наши машиностроители предлагают большой выбор автогидроподъемников как собственной разработки, так и скомплектованных из подъемных установок европейских брендов, установленных на отечественные шасси. Встречаются и варианты, когда, наоборот, российские АГП монтируют на импортные колесные шасси. Однако в современных условиях острой конкуренции на рынке оборудования обязательным фактором успешного существования является создание развернутой и хорошо организованной сети технического обслуживания.

Bronto Skylift

Как поставлено техобслуживание у иностранных компаний

О том, что без серьезного развития сервисного направления в машиностроительной компании ожидать роста реализации не приходится, даже производя продукцию более качественную, чем у конкурентов, — утверждение, не требующее доказательств. Но подход к проблеме организации технического об-

ТЕКСТ **Н. Протасов,**
фото автора и компаний-
производителей

служивания выпускаемой продукции у разных предприятий в силу экономических и иных причин может отличаться.

Финская компания **Bronto Skylift Oy Ab** более полувека создает автогидроподъемники (далее — АГП), причем ряд моделей смело можно отнести к разряду уникальных. Подъемники Bronto — это более 50 моделей телескопических АГП, охватывающих диапазон рабочей высоты от 16 до 112 м. И хотя 112 м — это мировой рекорд, в ближайших планах компании создать модель, способную поднять рабочую платформу на 120-метровую высоту.

В АГП Bronto сосредоточены все лучшие технические разработки не только инженеров Bronto, но и учтен мировой опыт. Значительную часть продукции составляют специальные пожарные АГП. Они собраны в пять серий, и многие модели не имеют практически аналогов в мире.

В оборудовании Bronto, следуя тенденциям современности, электроника задействована в работе всех основных систем. Подъемники оснащаются системой дистанционного радиоволнового управления, и это увеличивает эффективность и безопасность выполнения работ. Инженеры компании разработали очень эффективную систему Bronto TeleControl, которая в процессе эксплуатации оборудования с помощью электронных датчиков мониторит работу всех узлов и агрегатов. Причем в Bronto TeleControl используется телематический GSM-модуль, и данные о работе компонентов подъемника могут передаваться через модуль с SIM-картой дистанционно.

Однако несмотря на высочайшее качество своей продукции в





Bronto Skylift

Bronto понимают, что без организации обслуживания и ремонта продукции на местах у компании нет будущего на рынке подъемного оборудования той или иной страны. У компании есть дилеры, выполняющие послепродажное обслуживание ее техники и в США, и на Ближнем Востоке, и в Европе.

В России у Bronto Skylift Оу Аб, конечно, тоже есть официальные сервисные центры в Санкт-Петербурге и Москве. Профессиональные мастера, имеющие сертификаты о прохождении обучения по европейским стандартам, выполняют техническое обслуживание АГП, а также любые ремонтные работы, включая капремонт. Предприятия располагают современным оборудованием и всей инструментальной базой, необходимой для качественного обслуживания техники. Запчасти для ремонта подъемников Bronto такого же качества, как и те, что используются при сборке новых машин. Однако клиент может заказать и восстановленные на производственных участках Bronto агрегаты и отдельные детали – процессоры, датчики и т. д. На восстановленную продукцию предоставляется такая же гарантия, как и на новую, хотя стоимость восстановленной, безусловно, ниже.

Рациональный подход к вопросам обеспечения покупателей своей продукцией технической поддержкой и запасными частями демонстрируют и другие

поставщики АГП, не достигшие пока достаточно больших объемов реализации для создания собственных сетей сервисных центров.

В качестве примера можно рассмотреть опыт хорошо известной в нашей стране корейской компании **Horyong Co., Ltd.** На наш рынок компания поставляет серию АГП Sky, в которой восемь моделей с рабочей высотой от 21 до 73 м. Оборудование корейского производителя отличается надежностью и качественной компьютерной системой безопасности последнего поколения, 8-гранные многосвязные телескопические стрелы изготавливаются из прочной шведской стали Domex 700 с толщиной стенки до 5 мм, что позволяет поднимать платформу на значительную рабочую высоту при относительно невысокой массе и металлоемкости АГП. Диелектрическая защита рабочих платформ выдерживает напряжение до 1000 В. Покупателям также предлагают-

ООО «Автомеханический завод»



выездные бригады готовы произвести оперативно замену комплектующих непосредственно на месте поломки. На складе всегда есть запас востребованных оригинальных запчастей, поставляемых из Южной Кореи. Действует также онлайн интернет-магазин запчастей для корейской техники. При отсутствии детали на складе ее доставка осуществляется в максимально сжатые сроки, а консультационная помощь оказывается в режиме 24 часа / 7 дней в неделю.

рабочие платформы грузоподъемностью до 400 кг, изготовленные из высокопрочного алюминия.

Для выполнения техобслуживания гидроподъемников Horyong заключила дилерский договор с одним из российских предприятий. Собственная сервисная служба этого предприятия из Московской обл. выполняет ТО и ремонт подъемников Horyong по всей территории РФ. Имеющиеся в штате

Развитие техподдержки покупателя – приоритет и у российских производителей

Если еще недавно у большинства отечественных машиностроителей руки не доходили до организации обслуживания своей техники на европейском уровне, то сегодня картина меняется, и уже российский производитель АГП вполне эффективно, а главное, удобно и доступно для тех, кто эксплуатирует данную технику, формирует систему консультативной и практической сервисно-ремонтной помощи, полностью обеспечивает потребителя качественными запчастями, строго выполняет гарантийные обязательства и укладывается в согласованные с заказчиком сроки выполнения ремонтных работ.

Всё это вполне можно отнести на счет **ООО «Автомеханический завод»** из Нижнего Новгорода. Уже длительное время предприятие занимается установкой и продажей АГП, а с 2015 г. на заводе внедрена собственная мелкоузловая сборка подъемников, основная часть комплектующих итальянского производства. В ассортименте широкий ряд моделей с высотой подъема от 14 до 27 м. Но на этом завод не останавливается и работает над расширением линейки подъемников.

Параллельно с производством подъемников в АМЗ, с одной стороны, совершенствовали работу заводского гарантийного отдела, а с другой – была «Гарантийная политика», документ, целью внедрения которого ста-

ло создание системы, в которой бы покупатель продукции завода обслуживался у ближайшего дилера АМЗ или на сервисной станции, связанной с АМЗ официальным договором. Такой подход должен снизить необходимость обращения покупателей непосредственно на завод-производитель. Уже сегодня кроме отдела гарантийного обслуживания на предприятии в Нижнем Новгороде существует обширная сеть СТО в Ульяновске, Москве, Калуге, Ижевске и Великом Новгороде. Отдельно хочется отметить, что, если нет возможности переместить неисправный автомобиль к месту ближайшей СТО в рамках гарантийного обслуживания, на место нахождения АГП выезжает ремонтная бригада. Такой сервис, пожалуй, неча-



000 «Автомеханический завод»



000 «Автомеханический завод»

сто встретишь среди российских компаний. При этом гарантийный период на гидравлические подъемные установки составляет 24 месяца, что уже говорит об их высоком качестве.

Сфера деятельности предприятия **ООО «Автомаш Холдинг»** из Балашихи обширна. Это производство автоэвакуаторов и установка гидроманипуляторов на различные шасси, монтаж мультилифтов, мусоровозных надстроек и топливозаправочных цистерн на колесную базу, а также выпуск АГП путем соединения подъемных установок итальянского концерна **Manotti** с грузовыми шасси. С 2010 г. «Автомаш Холдинг» является дистрибьютором компании **Manotti**. Мод. АГП **Manotti GT-22-10**, в которой использована телескопическая стрела, поднимающая платформу на рабочую высоту 22 м, «Автомаш Холдинг» предлагает установить

на шасси ГАЗ, КАМАЗ, Hyundai HD78/ 65 либо Nissan Cabstar. А мод. **Manotti GDX-28** с рычажно-телескопической комбинированной стрелой, обеспечивающей рабочую высоту 28,8 м, специалисты «Автомаша» могут поместить на колесное шасси Hyundai HD120, «Урал», ГАЗ или КАМАЗ.

«Автомаш» активно развивает собственную дилерскую сеть, стремится в кратчайшие сроки обеспечивать своих покупателей запчастями, обеспечить профессиональное сервисное обслуживание в течение гарантийного и постгарантийного периода эксплуатации. Одно из направлений бизнеса компании – это поставка спецтехники, в том числе и АГП, на крупные российские предприятия нефтегазового комплекса. В экстренных случаях к клиентам в труднодоступные регионы компания готова направлять брига-

ды сервисных специалистов для решения возникших технических проблем.

С большой ответственностью подходит к вопросам техподдержки своих покупателей **ООО «Казанский электромеханический завод»**, который выпускает около 30 моделей гидравлических подъемников под торговой маркой «Ак Барс». Эти АГП используются российскими энергетиками, они популярны в коммунальной сфере, востребованы на стройплощадках, их используют пожарные. В 2013 г. завод ос-

воил выпуск аэродромных АГП. Рабочая высота подъемников «Ак Барс» – от 14 до 37 м, а рабочие платформы рассчитаны на подъем груза массой 200–400 кг. Покупателям предлагают коленчатые и телескопические модели. В 2015 г. завод начал выпуск комбинированной мод. **КТА-32**, в которой соединены коленчатая и телескопическая конструкции стрелы. Надежные гидроподъемники КЭМЗ обеспечены двумя пультами управления, выносным и установленным в корзине.

Что же касается технического обслуживания и снабжения запчастями, то при заводе создано подразделение, осуществляющее поставку оригинальных запасных частей клиентам по всей России и выполняющее сервисное обслуживание оборудования. Но кроме этого предприятие располагает сервисными центрами в Москве, Тюмени, Липецке, Сыктывкаре, техническую помощь владельцам подъемников «Ак Барс» окажут в Новочеркас-

Техническое обслуживание и ремонт подъемников Ногуюп организовано по всей территории РФ на самом высоком уровне: запчасти ждут своих заказчиков

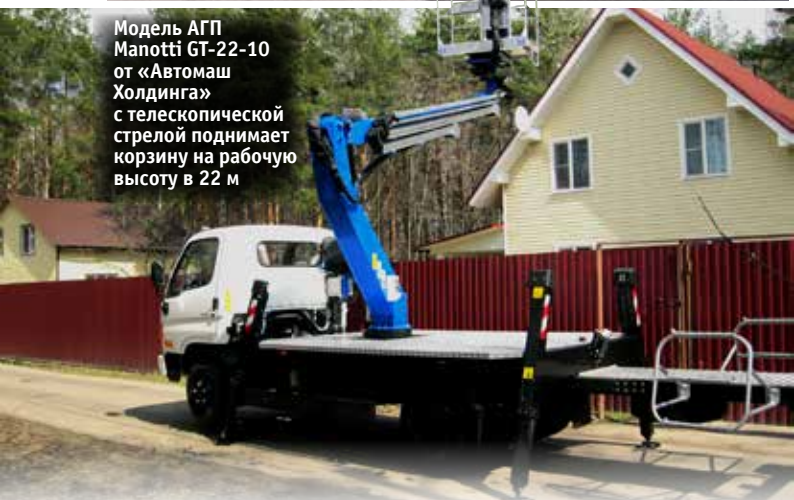


ске, в Юрге Кемеровской обл., в Ивanteeвке под Москвой. С 2014 г. предприятие внедрило услугу по выезду специалиста предприятия к клиенту, впервые купившего продукцию КЭМЗ, а затем выезжать стали специалисты и к покупателям со стажем. Целью выезда специалиста является обучение персонала работе на установках «Ак Барс», а также демонстрация всех, в том чис-

лее десятка базовых моделей АГП и множество их модификаций. На заводе освоено выпуск коленчатых подъемников, телескопических и комбинированных, с максимальной рабочей высотой от 15 до 50 м. Стрелы для АГП изготавливаются непосредственно на «Пожтехнике» из листовой легированной стали, поэтому стрела получается прочной и достаточно легкой. На строительные и коммунальные ав-



Пинский завод средств малой механизации выпускает надежные подъемники коленчатого типа на шасси МАЗ, КамАЗ, Урал, Зил, ГАЗ, Hyundai



Модель АГП Manotti GT-22-10 от «Автомаш Холдинга» с телескопической стрелой поднимает корзину на рабочую высоту в 22 м

ле и не имевшихся ранее, функций машин.

В области организации сервиса сделать предстоит еще много

Создать сервисный центр со складом запчастей стоит достаточно дорого. Поэтому многие наши предприятия, понимая необходимость усиления сервисной базы, все же не решаются вкладывать средства в дорогостоящие проекты, не приносящие быстрой прибыли.

Предприятие **ОАО «Пожтехника»** из Торжка выпускает бо-

топодъемники завод устанавливает гарантийный срок полтора года. Если в течение гарантийного периода гидроподъемник начинает работать с нарушениями, то покупатель может обратиться на предприятие «Пожтехника». Гарантийный ремонт производится только на предприятии в Торжке, а это не всегда удобно для владельца. На сайте предприятия говорится, что возможен выезд специалистов на место, но основания для такого выезда, очевидно, должны быть более чем серьезные. Безусловно, предприятию, выпускающему столь нуж-

Телескопический подъемник мод. ТА-22 «Ак Барс» от КЭМЗ



Bronto Skylift

ную продукцию, как АГП, необходимо создавать свою сеть дилеров и сервисных центров.

ОАО «Пинский завод средств малой механизации» освоило выпуск более двух десятков моделей АГП с высотой подъема корзины от 12 до 35 м. Покупателям – а это энергетики, строители, коммунальщики – предлагаются подъемники коленчатого типа, а также АГП с шарнирно-сочлененной стрелой и стрелами телескопического типа. В качестве базовых ПЗСММ рекомендует использовать шасси МАЗ, КАМАЗ, «Урал», ЗИЛ, ГАЗ, а также Hyundai.

В последние годы специалисты ПЗСММ сосредоточились на создании телескопических подъемников как наиболее перспективных. В Европе локтевые или коленчатые гидроподъемники практически не выпускаются. Телескопические стрелы ПЗСММ получает уже в готовом виде, их производит известная итальянская компания Oil&Steel. Все остальные детали АГП производятся в Беларуси, завод оснащен

современным металлообрабатывающим и метрологическим оборудованием из Германии, Италии, Японии, Чехии и других стран Европы.

Однако по вопросам гарантийного обслуживания техники на заводе рекомендуют обращаться в отдел сервисного обслуживания техники ПЗСММ, а для приобретения запчастей подавать заявки в отдел сбыта. Но российский покупатель может все-таки не ехать за сервисом в Беларусь: для сервисного и гарантийного обслуживания он может обратиться на предприятие, находящееся в Ивanteeвке Московской обл. На этом же предприятии клиент ПЗСММ может заказать и необходимые запчасти на подъемники.

Сервисное обслуживание спецтехники, кроме всего вышесказанного, является важной статьей дохода. Каждый рубль, вложенный в производство запчастей и организацию технического обслуживания проданной техники, может обеспечить вдвое большую прибыль, чем продажа самого гидроподъемника. Вот такие скрытые ресурсы имеются в нашей экономике.

