

ГРУЗОВИК

пресс

gruzovikpress.ru

ISSN 1810-3170 2 60 1 0
9 771810 317008

16+



DONGFENG GX PRO



KAMAZ-65659-CA с. 22



Skoda 8Tr с. 34



Mercedes-Benz O 305 с. 42

Продолжаем рассказывать о том, как производители коммерческой техники выстраивают работу на российском рынке. В центре внимания – Dongfeng и развитие инфраструктуры вокруг грузовых автомобилей бренда: от сервиса и запасных частей до технической поддержки и адаптации машин к условиям эксплуатации в России.



Dongfeng в России:

ставка на сервис

Для Dongfeng коммерческий транспорт – исторически одно из ключевых направлений бизнеса. Dongfeng Motor ведет свою историю с 1969 года, а мировой объем продаж грузовых автомобилей компании уже превысил 15 млн единиц. За десятилетия производитель сформировал собственную инженерную и производственную базу для выпуска средне- и крупнотоннажных грузовиков, шасси и специальной техники.



На российском рынке Dongfeng присутствует более 10 лет. В 2011 году была создана компания «Дунфэн Мотор Рус», начавшая коммерческую деятельность в 2013-м. Сегодня российскими перевозчиками эксплуатируется более 16 тыс. автомобилей семейства Dongfeng GX.

По мере роста парка меняются и задачи представительства. Сегодня важно не только обеспечить доступность новой модели, но и сразу создать для нее полноценную сервисную поддержку: наличие запчастей, техническое сопровождение и возможность оперативно решать вопросы перевозчиков.

СЕРВИС – ЭТО ИНФРАСТРУКТУРА

Сегодня техническое обслуживание и гарантийную поддержку тяжелой модельной гаммы Dongfeng в России проводят 82 авторизованных дилерских и сервисных центра. Сеть охватывает практически всю территорию страны от Санкт-Петербурга до Владивостока.

Однако значение имеет не только количество сервисных точек, но и их оснащение. Каждая сервисная станция должна располагать ремзонай, специальным инструментом и запасом деталей для планового обслуживания и ремонта, обеспечивать правильное хранение комплектующих. Поэтому при выборе партнеров учитывается их опыт работы с коммерческой техникой.

Сеть продолжает развиваться. В России еще остаются территории, прежде всего отдельные северные регионы, где сервисная инфраструктура для обслуживания и ремонта грузовиков Dongfeng пока представлена недостаточно. Для перевозчиков расстояние до ближайшей квалифицированной станции связано со временем возможного простоя, поэтому расширение сети влияет и на экономику эксплуатации: чем ближе квалифицированный сервис, тем меньше потенциальный простой.

ЗАПЧАСТИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ НЕ В КАТАЛОГЕ, А НА СКЛАДЕ

Еще один важный элемент системы – поставки запасных частей. У «Дунфэн Мотор Рус» действует собственный центральный склад в Коломне Московской области. Запас деталей там регулярно пополняется: компания анализирует данные по продажам, запросы дилеров и статистику гарантийных обращений, чтобы наиболее востребованные позиции поддерживались в наличии, особенно для планового обслуживания техники и проведения типовых ремонтов.

Доставка деталей с центрального склада занимает от 2 до 14 дней в зависимости от региона. Одновременно Dongfeng работает над сокращением международного логистического плеча: сегодня запчасти из Китая идут на российский центральный склад около 90 дней, и компания намерена сократить этот срок примерно вдвое – до 45 дней. В исключительных случаях возможна авиадоставка.

Для коммерческого транспорта скорость поставки особенно важна: цена детали – только часть расходов перевозчика. Если автомобиль несколько дней или недель не может выйти на линию, убытки в результате простоя могут значительно превысить затраты на приобретение детали и ремонт.



ОТ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ ДО ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ЗАВОДОМ

В России работает служба поддержки владельцев коммерческой техники Dongfeng. Ее специалисты консультируют клиентов по вопросам технического обслуживания, диагностики и ремонта автомобилей, поставки запасных частей, гарантийной поддержки и подбора эксплуатационных материалов с учетом особенностей регионов, где используются машины.

За первые месяцы работы специалисты службы обработали более 200 обращений от клиентов и партнеров. Следующий этап развития «Дунфэн Мотор Рус» – переход службы поддержки на режим 24/7. Это позволит обеспечить постоянную помощь владельцам техники во всех регионах, независимо от часового пояса.

Но служба поддержки – это не только консультация. Обращения клиентов позволяют видеть, с какими вопросами они сталкиваются чаще всего, где необходимо корректировать складские запасы и какие сервисные процессы требуют дополнительной настройки.

Обратная связь влияет и на сам продукт. Российское представительство регулярно собирает информацию от российских транспортных компаний, дилеров и сервисных специалистов и передает ее производителю. Так опыт эксплуатации автомобилей при разных температурах, нагрузках и дорожных условиях используется при дальнейшей доработке техники. Например, при подготовке к выводу на российский рынок нового Dongfeng GX Pro был учтен многолетний опыт эксплуатации семейства GX российскими перевозчиками. Опираясь на собранные данные, производитель адаптировал машину к работе в условиях низких температур и реализовал другие изменения, касающиеся антикоррозионной защиты, оснащения кабины, экономичности и электронных систем помощи водителю.

ОТ АВТОМОБИЛЯ – К РЕШЕНИЮ ЗАДАЧИ КЛИЕНТА

Сегодня меняются и требования к модельному ряду. Российским перевозчикам требуются не только стандартные автомобили, но и специа-

лизированная техника для конкретных задач. Поэтому наряду с магистральными тягачами «Дунфэн Мотор Рус» усиливает направление самосвалов и шасси, которые могут использоваться с различными надстройками.

Сегодня развитие китайских производителей в России связано уже не столько с обеспечением поставок автомобилей, сколько со способностью создать вокруг них полноценную инфраструктуру. Наличие такой инфраструктуры становится одним из важных критериев выбора коммерческой техники. Грузовик должен не только хорошо показать себя на тест-драйве, но и затем каждый день выполнять реальную работу. Для этого необходимы своевременное обслуживание и быстрый ремонт, а значит – развитая сервисная сеть, доступные запчасти и квалифицированные специалисты. Не менее важна готовность производителя адаптировать продукт под реальные потребности клиентов.

Эти составляющие определяют сегодня устойчивое присутствие бренда на рынке. И на выстраивание именно такой системы делает ставку Dongfeng в России.

