

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ МЕНЯЕТ ПОДХОД К СЕРВИСУ CLAAS

В 2021 году компания CLAAS продолжила интенсивное развитие дилерской сети в России с главной целью — стать еще ближе к своим клиентам. Двумя основными направлениями повышения эффективности системы обслуживания стало внедрение новейших цифровых продуктов, а также увеличение количества сервисного персонала и повышение его квалификации. «Для нас расстояние между сервисной службой и эксплуатирующим технику CLAAS фермером измеряется не километрами, а секундами, минутами и часами, которые затрачивает наш клиент, чтобы получить необходимую ему услугу», — поясняет Сергей Комаров, руководитель сервисной службы ООО КЛААС Восток.

Снижение среднего срока ремонта техники является одним из ключевых целевых показателей в процессе совершенствования дилерской сети CLAAS в России. И значительный вклад в это вносит внедрение цифровых технологий. В частности, широкое распространение функции дистанционной технической поддержки REMOTE SERVICE позволило до одного-полутора дней вместо 3–4 сократить время ремонта комбайнов и тракторов. Благодаря использованию данных средств диагностики в 85–90 % случаев ремонт машины осуществляется всего за один выезд специалиста сервисной службы. Тем самым до минимума сокращается время простоя техники.

Накопленные благодаря использованию REMOTE SERVICE данные позволили усовершенствовать одну из ключевых услуг для аграриев — послесезонную дефектовку. Для этого был разработан и внедрен новый продукт — мобильное приложение INSPECTION PILOT, благодаря которому реализуется единый стандарт качества сервиса уборочной техники и формируется полная история технического обслуживания машины. В следующем году на базе полученных от REMOTE SERVICE данных будут предложены и другие цифровые продукты, направленные на автоматизацию технического обслуживания техники CLAAS. Вторым фокусным направлением стало увеличение штата сервисного персонала в дилерских центрах. Так, в 2021 году численность сотрудников, и прежде всего сервисных инженеров, выросла на 20 %. Это позволяет, среди прочего, обеспечить незамедлительный выезд механика сразу после поступления соответствующего запроса. Столь существенное расширение штата сотрудников связано с увеличением объемов оказываемых дилерскими центрами услуг в результате значительного роста продаж техники CLAAS в последние годы.

В текущем году также продолжилось развитие базовой инфраструктуры компаний-партнеров, которые открывали в регионах новые дилерские центры и повышали уровень оснащенности уже действующих. В частности, современные многофункциональные точки обслуживания клиентов открылись в Новосибирской и Воронежской областях, до конца года откроется новый дилерский центр в Московской области. В планах запуск дилерских центров в Брянской и Курской областях, а также в Алтайском крае, в городе Барнауле. Тем самым компания CLAAS сохраняет уверенный темп развития, открывая два-три новых дилерских центра каждый год. Помимо основных филиалов, по всей территории России идет развитие вспомогательных точек обслуживания, которые расположены в непосредственной близости к клиентам. На сегодняшний день дилеры CLAAS обеспечивают необходимую инфраструктуру во всех аграрных регионах России и представлены в 60 дилерских центрах на территории Российской Федерации.

В текущем году была укреплена материально-техническая база официальных дилеров CLAAS. Среди прочего, почти в два раза, до 29 тыс. позиций, расширена номенклатура запасных частей. Также оптимизированы процессы восполнения хранимых на складах артикулов. Благодаря анализу и систематизации цифровых данных ассортимент и количество содержащихся на складах запасных частей точно подстраиваются под специфику парка техники в конкретном регионе. Это позволяет в большинстве случаев избежать ожидания доставки необходимых комплектующих и незамедлительно приступать к ремонтным работам.

### **О компании CLAAS**

*Фирма CLAAS ([www.claas.com](http://www.claas.com)) была основана в 1913 году как семейное предприятие, и сейчас она является одним из ведущих мировых производителей сельскохозяйственной техники. Предприятие с головным офисом в вестфальском городе Харзевинкеле является европейским лидером на рынке зерноуборочных комбайнов. Мировое лидерство компания CLAAS сохраняет за собой и в области самоходных кормоуборочных комбайнов. Ведущие места на мировом рынке сельскохозяйственной техники принадлежат фирме CLAAS в области тракторов, а также сельскохозяйственных прессов и кормозаготовительной техники. В ассортимент компании входят самые современные информационные технологии в области сельского хозяйства. Сегодня во всем мире в CLAAS работает примерно 11 тыс. сотрудников. Оборот за 2020 финансовый год составил 4 млрд евро.*

*В России компания работает с 1992 года. В 2003 году было начато производство зерноуборочных комбайнов. В настоящий момент завод «КЛААС» в Краснодаре входит в четверку крупнейших среди 13 производственных предприятий концерна по всему миру. Завод производит зерноуборочные комбайны TUCANO и тракторы AXION, XERION.*

*Сбыт техники организован через сбытовую компанию «КЛААС Восток» в Москве при участии 18 партнеров по сбыту, которые работают по всей территории России.*