

Республика Беларусь — это независимое государство, имеющее свою экономическую, политическую и юридическую самостоятельность. В силу этого необходимо развивать сферу услуг, т.к. она является одной из самых перспективных и развивающихся отраслей. Данная сфера охватывает широкий спектр деятельности. Формирование рыночных отношений предопределяет необходимость более полного использования концепции маркетинга услуг в различных отраслях экономики.

Высокоорганизованный сервис, который является одним из важных элементов современной логистики в условиях свободной рыночной экономики, - это существенная часть маркетинга. В современных условиях логистический сервис может осуществляться на всех этапах процесса воспроизводства. Это объясняется разнообразием видов предоставляемых услуг и ростом спроса на новые виды услуг. Использование логистического сервиса помогает предприятиям систематизировать процесс, налаживать взаимосвязь предприятия со службами сервиса.

УДК 629.366.083

## **К ВОПРОСУ О СИСТЕМЕ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ТЕХНИКИ**

*И.В. Емельянович*

*Академия управления при Президенте Республики Беларусь,  
г. Минск, Республика Беларусь*

Рынок меняется очень быстро. В последние годы иностранные компании очень активно выходят на традиционные для «Минского тракторного завода» (ПО «МТЗ») рынки, и доля продаваемой там отечественной техники там снижается. Иностранные компании создают на этих рынках дилерские и сервисные центры, и благодаря имеющимся у них серьезным финансовым ресурсам и поддержке со стороны своих правительств, предлагают максимально привлекательные условия по кредитным и лизинговым схемам. Одно из слабых мест ПО «МТЗ», - слабая сеть сервиса. Поэтому в этих условиях для ПО «МТЗ» одной из важнейших задач становится выстраивание системы технического сопровождения техники.

Развитая сервисная инфраструктура позволяет существенно снизить себестоимость эксплуатации тракторов для покупателей. По прогнозам специалистов «доля работ, выполняемая сервисными предприятиями, в перспективе возрастет с 20-25 до 40 % от стоимости сервисных услуг, а доля ремонтно-обслуживающих работ, выполняемых силами сельхозпредприятий, снизится с 95...96 % до 60...65 %» [1]. Учитывая это, ПО «МТЗ» быстрыми темпами развивает сеть сервисных центров как в нашей стране, так и за рубежом. Из последних мер в этой области можно назвать работы по созданию в Могилевской области двух межрегиональных сервисных центров по обслуживанию энергонасыщенных тракторов. Их планируется открыть в Кировске и Костюковичах на базе местных райсельхозтехник. Предусмотрено ускорить работы по организации передвижных ремонтных мастерских, чтобы при возможности не тратить время и деньги на перевозку техники в сервисный центр, а отремонтировать ее на месте. Также в Сибирском федеральном округе Российской Федерации открывается белорусский сервисный центр по обслуживанию автомобильной, тракторной, дорожно-строительной, сельскохозяйственной и другой техники. В задачи этих центров будет входить и такое направление как модернизация техники при ремонте, с целью повышения производительности машин, их топливной экономичности, комфортности обслуживания и экологичности. Приоритетным направлением развития технического сервиса сельскохозяйственной техники является обеспечение износостойкости парка машин («безразборный ремонт» с применением РВС – технологий, что позволяет повысить ресурс двигателей в 2-3 раза и снизить затраты на ремонт в 3-5 раз), а также использование упрочняю-

ших технологий при восстановлении деталей, в том числе керамических покрытий (ресурс лемехов увеличивается в 2...3 раза, полевых досок - в 2,5...3 раза).

Следует признать, что техника МТЗ имеет существенное преимущество перед иностранными моделями, - и это преимущество в том, что ее в хозяйстве можно ремонтировать своими силами, а трактора иностранных марок там отремонтировать практически невозможно. Как говорят пользователи, такой трактор, как МТЗ-80/82 можно разобрать и собрать буквально на "коленке". Трактора МТЗ работают сутками БЕЗ ПЕРЕРЫВА, к ним подвозят только тракториста на смену, топливо и (нечасто) проводят техническое обслуживание. За два года они наработывают до 4000 моточасов, тогда как трактор John Deere за 6 лет - 1700 часов. Когда говорят о том, что импортные трактора лучше, забывают, что наши машины никто не бережет, их «гробят», так как знают, что гарантию не снимут.

Тем не менее, рынок меняется и требует современного сервисного обслуживания. На сегодняшний день у нас организованы сервисные центры в большинстве регионах сбыта техники, при каждой крупной дилерской или эксплуатирующей компании.

Работа по развитию сервисной сети идет по двум направлениям. Первое это гарантийное и сервисное обслуживание наших традиционных машин и машин новых серий. Как по одним, так и по другим создаются сервисные станции или заключаются договоры с региональными компаниями. Специалисты, работающие на станциях, проходят на заводе обучение и получают сертификат по обслуживанию машин. В тех регионах, где новой техники пока работает не много, создание сервисного центра со складом запчастей и расходных материалов нерентабельно. В этих случаях работу по сервисному и гарантийному обслуживанию проводит ближайшая сервисная служба или мобильная бригада, которая прибывает на место и выполняет необходимую работу. Любая машина, поступающая в регион, проходит предпродажную подготовку и ставится на сервисный учет. Все технические центры сертифицированы, согласно стандарта завода-производителя, и предоставляют услуги производственного характера по гарантийному и послегарантийному сервисному обслуживанию и ремонту тракторной, выполняя следующие виды работ (услуг):

- Техническое обслуживание техники после обкатки и в процессе дальнейшей эксплуатации.
- Проведение работ по гарантийному ремонту.
- Диагностика техники с составлением предварительной стоимости ремонта.
- Текущий ремонт техники.
- Ремонт и регулировка гидросистем.

Планируется организация **единого логистического центра**, который будет отслеживать наличие комплектующих и запасных частей на региональных складах специализированных сервисных станций, открытие целого ряда новых филиалов, внедрение новых технологий, радикально повышающих оперативность сервиса, создание круглосуточно работающего Call-центра. Новые сервисные центры, расположенные в разных регионах мира, будут полностью соответствовать современному мировому уровню - в них разместятся офисные помещения, демонстрационные площадки, склад запасных частей и комплектующих, производственно-ремонтная часть с необходимым оборудованием. В их задачу будет входить определение целевого рынка; изучение его нужд и потребностей, а также продукции конкурентов; поиск направлений совершенствования техники для более эффективного удовлетворения нужд и потребностей конкретного рынка.

#### Список использованных источников

1. Приоритетные направления развития технического сервиса сельскохозяйственной и мелиоративной техники // Техника, способная вытянуть наше село из кризиса [Электронный ресурс]. – 2009. – Режим доступа : <http://ukragropostach.uaprom.net/a3369-tehnika-sposobnaya-vytyanut.htm>. – Дата доступа. – 12.08.2009.