

СОТРУДНИЧЕСТВО С ЗАРУБЕЖНЫМИ ПАРТНЕРАМИ

Вопросов, связанных с предоставлением сервисных услуг по обслуживанию зарубежной спецтехники, приобретенной (или приобретаемой) российскими дорожно-строительными компаниями, становится все больше – из-за международных политических событий. Обсудить проблему мы пригласили специалистов, связанных со сферой поставок импортных запасных частей, расходных материалов и комплектующих.

Участники круглого стола – ведущие специалисты, эксперты отрасли:

Виктор Бунешкул, вице-президент компании «Универсал-Спецтехника» по развитию бизнеса и стратегии

Артем Трусков, главный специалист отдела маркетинга и рекламы ООО «ЧТЗ-УРАЛТРАК»

Андрей Лелека, заместитель генерального директора ООО «ИнСпецКом»

Александр Юркевич, коммерческий директор ООО «ВОСППЕР ДЕТАЛЬЗ»

Камен Николов, менеджер направления запасные части компании JCB Russia

Роман Чуканов, менеджер по связям с общественностью ООО «Либхерр-Русланд»

– Как возможное наложение санкций может отразиться на поставках в Россию импортной дорожно-строительной техники и запчастей к ней?

Роман Чуканов:

– События на Украине и связанные с ними санкции практически никак не отразились на деятельности Liebherr в России. Поставки оборудования Liebherr российским заказчикам осуществляются в штатном режиме. Что касается обслуживания техники, то в этом году была существенно расширена сервисная сеть Liebherr в России.

В частности, в мае состоялось открытие нового ремонтно-складского комплекса Liebherr в Хабаровске, что позволило сделать работу сервисной службы в Дальневосточном федеральном округе еще лучше. Наряду с этим были открыты новые сервисные пункты и склады запасных частей Liebherr в Якутии и других регионах страны, а также начато строительство ремонтно-складского комплекса в Кузбассе.

Виктор Бунешкул:

– Во-первых, несмотря на очевидность попыток ряда западных стран дестабилизировать экономическую ситуацию в нашей стране, политику и бизнес необходимо разделять. Наша компания занимается в первую очередь бизнесом, а не политикой. И все наши многочисленные и крупные партнеры, несомненно, заинтересованы в продолжении сотрудничества – для них также бизнес стоит во главе угла. Если говорить о возможных проблемах с поставками западной техники, давайте для примера возьмем одного из наших крупнейших стратегических партнеров – американскую компанию John Deere, входящую в топ-10 крупнейших компаний США. Поднимая речь о санкциях еще в середине лета 2014 года, Эндрю Кристофер, директор подразделения строительной и лесозаготовительной техники в России и СНГ компании John Deere, заявил, что компания разделяет бизнес и политику и, придя на российский рынок более 100 лет назад, естественно, не собирается просто так его покидать.



Виктор Бунешкул



Артем Трусков



Андрей Лелека



Александр Юркевич



Камен Николов



Более того, наше сотрудничество только укрепляется: в сентябре этого года мы подписали соглашение о поставках техники для лесозаготовительной отрасли – вдобавок к дорожно-строительному направлению, по которому мы сотрудничали ранее.

Это хороший пример поведения крупного игрока дорожно-строительного рынка в условиях введения санкций. Компании, вложившие в развитие своего бизнеса в России серьезные инвестиции, вряд ли просто так сдадутся из-за возможного изменения политической ситуации.

Не исключено, что потенциальные игроки малого бизнеса не станут рисковать, предполагая, что сейчас не лучшее время для вхождения на отраслевой дорожно-строительный рынок. Однако в общем масштабе сам рынок уже давно сформирован и поделен, и активного спада мы не наблюдаем.

При этом, говоря о запчастях и сервисе, нужно отметить, что все компании, которые «откусывают от пирога», понимают, что и поставка запасных частей, и услуги сервиса должны осуществляться в прежнем режиме, без сбоев. Все очевиднее становится, что все поставщики лично заинтересованы в скорейшем урегулировании возникающих проблем, связанных как с поставками техники,

так и с минимизацией времени поставок запчастей.

Артем Трусков:

– Должна измениться структура рынка дорожно-строительной техники – по фирмам, по моделям... Может уменьшиться доля техники дорогого ценового сегмента. Сокращение присутствия на рынке РФ одних компаний освобождает место для других – китайских, корейских, российских. Для российских предприятий государством могут быть созданы дополнительные условия по импортозамещению.

На поставках фирменных запасных частей санкции должны отразиться меньше. Парк техники быстро не меняется. Хотя в отношении отраслей и территорий, попадающих под санкции, могут быть ограничения и по сервисному обслуживанию машин, включая запчасти, пример – компания «Добролет». Диверсифицированные дилеры легче переносят санкции.

Андрей Лелека:

– Считаю, что много мы не потеряем: если та или иная машина выработала свой ресурс, есть возможность заменить ее аналогичной, с азиатско-тихоокеанского региона. Что касается запасных частей и сервисного обслуживания, то существенных изменений также не будет, изменится лишь цена.

– Предполагается ли снижение участия зарубежных производителей и поставщиков дорожно-строительной техники на российском рынке? Как это может отразиться на поставках запасных частей? Ожидается ли снижение или рост участия зарубежных дилерских центров по сервисному обслуживанию и ремонту дорожно-строительной техники на нашем рынке?

Роман Чуканов:

– Группа компаний Liebherr не планирует сокращать свое присутствие на российском рынке. Напротив, в планах на ближайшие три года предусмотрено существенное увеличение производственных мощностей и расширение сервисной структуры Liebherr в России. Следует отметить, что продажи и сервисное обслуживание техники Liebherr на всей территории России осуществляет ООО «Либхерр-Русланд», которое является 100-процентным дочерним предприятием группы компаний Liebherr.

Александр Юркевич:

– Тенденции современного российского рынка строительной техники таковы, что за последние 10 лет он стал все больше наполняться отечественной продукцией, доля же зарубежных производителей снижается. На поставке импортных запасных частей, предполагаю, это глобально не отразится, поскольку зарубежные партнеры – люди ответственные и понимают, что раз есть техника, то и необходимый объем комплектующих также будет обеспечен.

Виктор Бунешкул:

– Рост или падение доли импортной техники во многом зависит от строительных проектов, куда эта техника поставляется. С одной стороны, в больших и серьезных проектах («Сила Сибири», «Южный поток», «Ямал СПГ») доля импортных машин может незначительно снизиться. Это связано не в последнюю очередь с постановлением правительства о запрете поставок иностранной спецтехники для обеспечения нужд государственных компаний. С другой стороны, именно на крупные проекты (в том числе негосударственные) подрядчики не всегда готовы закупать технику российского производства, уступающую порой по качеству и производительности импортным моделям, – в том числе потому, что, несмотря на первоначально более высокую стоимость покупки брендов преми-

ум-класса, общая стоимость владения в долгосрочной перспективе примерно равна стоимости владения российской техникой. Это обусловлено тем, что крупные зарубежные компании стараются максимально сократить простои машины за счет первоначального качества техники, а также оперативных поставок запчастей и услуг сервиса.

Есть и еще один момент. Машиностроительная отрасль России развита далеко не во всех направлениях, поэтому у подрядчиков, нуждающихся в некоторых видах техники, просто нет выбора, покупать отечественную технику или машины из-за рубежа. К таким видам техники относятся, например, самоходные краны большой грузоподъемности – российская промышленность их просто не производит.

Резюмируя сказанное, можно сделать вывод, что спад поставок зарубежной техники, к сожалению, прогнозируем, однако мы не думаем, что он будет стремительным. Кроме того, у некоторых зарубежных компаний есть заводы в России, и производимая на них техника считается российской. Таким производством, например, обладает наш стратегический партнер – компания John Deere. Надеемся, что и санкции, и постановление правительства вынудят зарубежные компании еще сильнее укрепляться на нашем рынке, поскольку это минимизирует риски, связанные с вышеописанными проблемами.

Что касается запасных частей и сервисного обслуживания... Здесь мы наблюдаем позитивные тенденции на рынке постпродажной поддержки: производители прекрасно понимают, что именно сервисная поддержка, ее качество и оперативность не в последнюю очередь влияют на выбор покупателя дорожно-строительной техники.

Артем Трусков:

– Предполагается снижение участия зарубежных производителей из стран, осуществляющих санкции. Соответственно, сократятся объемы работ и у их дилеров. На запасных частях это отразится меньше, потому что парк техники, в отличие от поставок новых машин, изменится меньше.

Андрей Лелека:

– Скорее всего, снижение участия предполагается только среди европейских

компаний. Что касается запасных частей, то можно ожидать увеличения сроков поставки и роста цен на них.

– Что представляют собой современные склады запчастей к спецтехнике (вопросы оптимизации, наличие деталей, скорость доставки и пр.)?

Артем Трусков:

Отмечу, что современные склады запасных частей и при высокотехнологичном информационном обслуживании все равно должны быть оптимально заполненными. Уменьшение объемов товарооборота – это понижение эффективности оптимизированных складов.

Камен Николов:

– Современный склад запасных частей – это высокотехнологичное производство, обеспечивающее не только надежное хранение, но и эффективный оборот складских запасов. Здесь важно не только надежно хранить нужные запасные части в подходящих условиях, но и обеспечить отгрузку необходимой клиенту запасной части в должное время. Чтобы выполнить эту задачу, необходима интеграция компьютерных и технологических процессов на складе, тем более что иногда довольно широкая номенклатура товаров должна быть отгружена со склада в сжатые сроки,

например, через 1–2 часа после размещения заказа.

Номенклатура запасных частей, хранящихся на складе компании, очень широка: от гайки до рамы экскаватора. И для оптимизации складского пространства существует деление на зоны хранения мелких, средних и больших деталей. Для разделения входящих и исходящих потоков грузов зоны приемки и отгрузки разделены физически. Адресная система хранения позволяет оптимизировать размещение товара на складе с учетом характеристик товара. Все современные системы управления складом основаны именно на адресной системе хранения. Она позволяет быстро и четко разместить товар на складе, скомплектовать и отгрузить заказ, а также эффективно производить инвентаризацию товарных запасов.

Немаловажное значение имеет способность удовлетворить запросы клиентов по возможности с первого раза и в полной мере. Для этого применяются системы управления складскими запасами, которые рассчитывают ассортимент и количество товара, необходимого для пополнения складских запасов. С данной целью используются сложные алгоритмы, учитывающие историю спроса, тип спроса, стадию жизненного цикла



товара, сезонный фактор, закон Парето (ABC анализ), XYZ-вероятностный анализ и т. д.

Все большее и большее применение находят роботизированные системы хранения, которые обеспечивают хранение товара и его отгрузку без участия человека. Такие системы обеспечивают наиболее эффективное использование объема, ускоряют процесс подбора товара и обеспечивают минимальное количество ошибок при отгрузке.

Программное обеспечение для управления такими системами интегрируется в системы управления складом.

Таким образом, современный склад – это не только помещение, стеллажи, погрузчики, но и четко отработанные процессы перемещения товара в процессе приемки, хранения и отгрузки при поддержке современного программного обеспечения, являющегося неотъемлемой частью жизнеобеспечения склада.

Виктор Бунешкул:

– Невозможно точно охарактеризовать все разнообразие складских помещений, поскольку скорость поставки запчастей в различных регионах разная и зависит, прежде всего, от концентрации конечного потребителя – чем больше покупателей в регионе, тем сильнее мы представлены на рынке. Однако компания «Универсал-Спецтехника» всегда гарантирует четкие и определенные сроки поставки.

Если говорить о наличии деталей, то тут нам тоже есть чем гордиться: на наших складах хранится более 25 тыс. наименований запчастей. Помимо локальных складов и сервисных центров в каждом филиале, у нас есть крупные торгово-сервисные центры в Кемерово и Белгороде (и строящийся – в Москве), а налаженные бизнес-процессы с нашими партнерами позволяют минимизировать время поставки деталей с их складов на наши или напрямую к клиенту.

Кроме того, при работе со многими поставщиками есть определенные условия изначальной локализации запасных частей. Тот же John Deere обязует



своих дилеров иметь минимум 85% стока основных запчастей и расходных материалов, что значительно сокращает время на их доставку клиенту.

Да и сам складской комплекс компании John Deere в Домодедово рассчитан на минимизацию времени обработки грузов, вплоть до автоматического расчета траектории движения погрузчика по территории склада.

Также в нашем парке большое количество уже подготовленных для выезда к клиенту (по его первому требованию) сервисных машин.

– Какие следует выделить основные проблемы, с которыми сталкиваются российские заказчики, приобретая технику у зарубежных поставщиков?

Артем Трусков:

– Дорогой сервис, недостаток объективной информации, а также невыгодный курс валют на момент покупки техники, во время приобретения запчастей.

Кроме того, при малом парке машин конкретной модели неизбежны большие сроки поставки запасных частей, многократно превышающие заявляемые в рекламе.

Камен Николов:

– Большинство поставщиков предлагает потребителям высокопроизводительную, комфортабельную и безопасную

технику. С каждым годом возрастают и требования к экологической безопасности. Технологии также не стоят на месте. Все вышеперечисленное приводит к тому, что уровень сложности оборудования с каждым годом повышается.

Сложная техника требует грамотного и регулярного сервисного обслуживания. К сожалению, не все покупатели такой техники отдают себе отчет в этом, а также в том, что не все работы можно совершить самостоятельно, в полевых условиях. Поэтому необходимо уточнить наличие представителя фирмы-производителя в регионе.

Современная техника требовательна к качеству материалов для сервисного обслуживания и запасных частей. Поэтому для уменьшения непроизводительных простоев необходимо, чтобы для приобретенной техники были в наличии запасные части и расходные материалы. Потребителю важно быть уверенным, что необходимая запасная часть будет доставлена в кратчайшие сроки.

Виктор Бунешкул:

– Главное пожелание клиента при покупке техники – минимизация простоев машины, так как за этим стоит падение общей производительности работ и, соответственно, недополученная прибыль или даже убытки. Поэтому все основные проблемы, которые испытывают российские заказчики, так или иначе связаны с простоями

оборудования. Любая машина ломается, и любая машина требует замены расходных материалов, вне зависимости от производителя. Безусловно, есть общие тенденции, что китайская техника, например, ломается чаще, однако суть кроется даже не в этом, а в том, что у производителей Поднебесной нет больших стоков запчастей на территории России. Похожая проблема может поджидать и клиентов европейских производителей, однако премиум-бренды намного лучше представлены в регионах нашей страны с точки зрения запчастей. Поэтому первое, на что стоит обратить внимание при выборе поставщика техники, – это возможность оперативного ремонта и наличие качественного сервиса.

Второй момент, косвенно связанный с той проблемой, о которой мы уже сказали – вопрос обучения персонала. Очевидно, что импортная и российская техника имеют существенные различия. Значит, при переходе на зарубежные машины операторы должны пройти соответствующее обучение.

В противном случае есть риск как минимум неэффективной работы (низкая производительность и, как следствие, недополученная выгода, а как максимум – повреждение техники). Поэтому подготовка кадров при закупке иностранной техники очень важна.

Александр Юркевич:

– Техника, приобретаемая у зарубежных партнеров, безусловно, отличается высоким качеством. Но, как любой механизм, она изнашивается с течением времени. Главное, чтобы была возможность проходить своевременное техническое обслуживание, и, кроме того, в наличии у поставщиков техники всегда были нужные запчасти и расходные материалы.

Если эти условия будут соблюдаться, то не случится простоев в работе, а также можно будет гарантировать безопасность и высокое качество проводимых работ.

– **Существует ли проблема контрафактных запчастей? Какова доля таких запчастей на российском рынке? Что необходимо предпринять государству и бизнес-сообществу, чтобы исключить**

попадание контрафактной продукции на российский рынок?

Каменников:

Для предотвращения попадания контрафактных запасных частей на рынок необходимо сотрудничество производителя техники с Федеральной таможенной службой, которая согласно предоставленным производителем критериям может самостоятельно идентифицировать контрафакт и предпринимать необходимые действия по изъятию такого продукта из обращения. Для этого необходимо зарегистрировать торговую марку компании в Таможенном реестре объектов интеллектуальной собственности и сообщить сотрудникам таможни признаки, по которым они могут отличить подделку от товара, поставляемого компанией-производителем.

Виктор Бунешку:

– К сожалению, такая проблема существует. Мы не беремся оценивать объемы контрафактных запчастей в общем объеме российского рынка, потому что не занимаемся ни поставкой контрафакта, ни серым импортом – мы гарантируем клиентам поставку только оригинальных запасных частей, благо официальные дилерские соглашения с нашими партнерами позволяют оперативно отгружать необходимые детали клиенту. Кроме того, в настоящее время наблюдается тенденция к осуществлению прямых поставок запчастей клиенту, в обход дилера. Роль дилера, безусловно, остается важной (мы принимаем заявки, обрабатываем их), но, если есть возможность, стараемся осуществлять прямые поставки деталей: оборудование не хранится на складе, а «едет» к клиенту сразу с завода-изготовителя.

Вообще, именно сокращение сроков обработки заявок на каждом этапе и есть прямой путь к конкуренции с так называемыми «серыми» дилерами и контрафактом. Ведь клиент прибегает к сотрудничеству с «серыми» дилерами не в последнюю очередь ради минимизации сроков доставки. Что же касается цены на продукт, то любой здравомыслящий человек понимает, что оригинальная деталь никогда не будет стоить так же дешево, как подделка. Покупка таких аналогов может существенно сократить срок службы техники, и «белый» дилер

никогда не пойдет на такой риск: репутация надежного поставщика зарабатывается годами и терять ее никто не хочет.

Александр Юркевич:

– Проблема контрафактных запчастей на российском рынке строительной техники, на самом деле, не такая острая – такой техники закупается немного. Кроме того, намечена тенденция к повышению доли рынка отечественных производителей в этом сегменте. Значит, постепенно рынок будет заполняться нашей техникой и запчастями, следовательно, вопрос о контрафактной продукции будет решен сам собой. На данный же момент это область компетенции таможенных органов. А покупателям техники и запчастей можно посоветовать работать только с проверенными поставщиками и избегать тех, у кого продукция на порядок дешевле, так как это первый признак «левой» продукции.

Артем Трусков:

К сожалению, проблема контрафактных запчастей существует. Она имеет несколько аспектов, например:

- законность происхождения (теневой бизнес),
- подделка под известного изготовителя,
- качество изготовления,
- нарушение авторских прав.

В интересах потребителей, чтобы не быть обманутыми, важно отличать фирменную продукцию от контрафактной. Фирмы-изготовители должны этому способствовать прозрачностью сбытовой сети, информированием потребителей о своих дилерах, о правилах маркировки, упаковки, установки запасных частей, о порядке оформления покупки и предъявления претензий. Государство борется с теневым бизнесом, преследует продажи контрафакта, выдаваемого за продукцию известных фирм, защищает авторские права и права потребителей. Нужно, чтобы это последовательно выполнялось.

Подготовил Григорий Демченко

От редакции: мнения участников круглого стола зачастую расходятся. Это означает, что сохраняется не совсем ясная картина происходящего на рынке спецтехники. Считаем вполне резонным продолжить обсуждение проблемы в следующих наших номерах.