коммерческий транспорт

Основной игрок

Мы часто сталкиваемся с недоверием к российскому автопрому. Однако несмотря на все недостатки, «ГАЗель» была и остается самой массовой моделью развозного грузовика в России: все искупалось ценой. А появление нового поколения «ГАЗель Next» буквально взорвало рынок.

МАКСИМ СЕРГЕЕВ

МАКСИМ СЕРГЕЕВ

МАКСИМ СЕРГЕЕВ

— тест-драйв —

Когда эту машину увидели европейские эксперты, то их вердиктом было: «Хорошо, что пока вы не поставляете „ГАЗели Next“ в Европу, иначе вы просто обрушили бы рынок…» Что же так заинтересовало искушенных европейских экспертов?

Снаружи «ГАЗель Next» выглядит гораздо солиднее предшественника, прямые углы и резкие грани не только увеличили внутренний объем, но и придали машине брутальный внешний вид.

Алюминиевый кузов с оригинальными бортовыми замками оставляет ощущение недешевой иномарки. А вот двухрядная кабина — это и вовсе произведение инженерного мастерства. Нельзя сказать, что двухрядная кабина — революционное новшество: такой тип кабин был и у «ГАЗелей» предыдущего поколения, но вот качество, а главное, эргономика совсем на другом уровне.

Раньше в двухрядной кабине можно было перевозить шесть человек, считая водителя, а задним пассажирам пробираться на свои места приходилось, протискиваясь между креслом переднего пассажира и стенкой, поскольку пассажирская дверь по правому борту была всего одна.

Теперь кабина стала семиместной, рядом с водителем сдвоенное пассажирское сиденье, а для четверых задних седоков полагается отдельная дверь. Открывается она, в отличие от дверей многих именитых конкурентов, почти на 90 градусов, а для облегчения посадки есть нескользкая подножка. Четыре человека среднего роста вполне комфортно могут передвигаться здесь на довольно большие расстояния. Ровный пол и приличный запас пространства на уровне коленей тоже дают ощущение увеличения внутреннего пространства. Люк над вторым рядом сидений намекает на возможность самостоятельной регулировки микроклимата. Все сиденья снабжены ремнями безопасности. А на заднем ряду можно при необходимости отлично выспаться: ширины салона хватает. В общем, это крайне удачное решение наверняка будет востребовано на наших бескрайних просторах, где и у «ГАЗелей» бывают рейсы на плече в 1 тыс. км и более.

МАКСИМ СЕРГЕЕВ

По соотношению «цена-качество» конкурентов у «ГАЗели Next» просто нет

Всемером на такое расстояние я бы не поехал, но, как показывает практика, четыре человека вполне комфортно преодолевают 3 тыс. км в двухрядной «ГАЗели Next» и не сильно устают при этом.

Перебираемся на водительское кресло — и сразу становится понятно, что прогресс не стоит на месте. Прежде всего поражает внутреннее пространство — недаром эту же кабину будут устанавливать и на «Уралы» и новые «ГАЗоны Next». У машин предыдущего поколения не было площадки для отдыха левой ноги, а в Next есть.

Диапазон регулировок руля и сиденья можно считать вполне достаточным для водителя любой комплекции.

Новая панель приборов с дисплеем бортового компьютера легко читается при любом освещении и радует глаз спокойной зеленой подсветкой. В «ГАЗели Next» вам доступна не только информация о моментальном и среднем расходе топлива, но и о его запасе. А это немаловажная информация, поскольку объем топливного бака — 70 л: для грузовика это немного.

На тахометре появился зеленый сектор экономичной зоны, он простирается с 1,6 тыс. об/мин до 2,4 тыс. об/мин, за что отдельное спасибо тяговитому 2,8-литровому дизелю Cummins.

Привычный газелевский руль с кнопками управления магнитолой хорошо ложится в руки. Что же касается самой магнитолы, то тут «не все так однозначно», как хотелось бы. Радиостанции европейского диапазона она ищет и ловит исправно, а вот читать флешку через USB отказалась.

Поворачиваем ключ и попутно отмечаем весьма достойную шумоизоляцию. Двигатель прослушивается во всем диапазоне оборотов, и сомнений, что под капотом дизель, не возникает. Однако звук двигателя не напрягает: по уровню шума он вполне сопоставим с куда более именитыми конкурентами.

Единственным архаизмом, да и то с большой натяжкой, можно назвать напольное расположение рычага пятиступенчатой механической коробки. Да, у немецких конкурентов уже более десяти лет используется тросовый джойстик на передней панели, но они и стоят намного дороже. И не надо забывать, что в самом скором времени тросовый привод рычага получит и «ГАЗель Next».

Трогаемся с места и выруливаем с переполненной парковки «по-московски» — с 20-сантиметровыми зазорами между машинами. Огромные двухсекционные зеркала — безусловное благо. Их присутствие помогает выворачиваться даже из самых стесненных условий и не сожалеть о парктронике (в нашей комплектации его не было).

Независимая двухрычажная подвеска, усиленная импортными амортизаторами Mando вкупе с реечным рулевым механизмом фирмы ZF, дали прекрасный результат: у Next отменная управляемость и практически легковой руль.

Нервный московский трафик позволяет оценить все положительные качества силового агрегата: довольно широкий диапазон рабочего крутящего момента 2,8-литрового турбодизеля Cummins в сочетании с грамотно подобранными числами пятиступенчатой механики позволяют не вываливаться из потока. Дизель новой «ГАЗели Next» не только хорошо везет, но и отличается весьма скромным аппетитом: на пустой машине в московских пробках 11–12 л/100 км.

Если кто-то перестраивается перед носом, помогают неплохо настроенные тормоза. Тормозная система вообще претерпела значительные изменения: установлен вакуумный усилитель фирмы Bosch, система АБС девятого поколения, увеличена в два раза площадь тормозных колодок. Так что и с этой стороны никаких неприятных сюрпризов ждать не стоит.

Есть еще блокировка заднего дифференциала от компании Eaton, помогающая тронуться на скользкой поверхности.

На трассе «ГАЗель Next»легко набирает разрешенные 110 км/ч, и дальше можно двигаться на круиз-контроле. Конечно, это скорее темпомат: разгоняешься, нажимаешь кнопку — и все. Но у многих конкурентов и вовсе обходятся без него.

Не стоит забывать и о стоимости владения. На техническое обслуживание за первые 100 тыс. км на «ГАЗель Next» придется потратить меньше 50 тыс. руб. (точнее, 48 тыс. руб.), тогда как ближайший конкурент (выпускаемый на том же заводе Mercedes Sprinter Classic) вытянет из кармана владельца больше 70 тыс. руб., а разница с остальными игроками может быть двух- и трехкратная. И это притом, что гарантия на «ГАЗель Next» такая же, как у конкурентов (три года или 150 тыс. км пробега).

Машина получилась не просто интересная — можно говорить о новом бестселлере российского рынка. По соотношению «цена-качество» конкурентов у «ГАЗели Next» просто нет. А двухрядная кабина станет еще одним аргументом в пользу покупки.

Максим Сергеев

Послепродажная подготовка

— эксплуатация —

Потребитель в сегменте коммерческого транспорта все чаще выбирает продукт не только по эксплуатационным характеристикам, но и учитывает качество его обслуживания. Одна из важных особенностей этого бизнеса заключается в том, что клиенты высоко ценят свое время и соблюдение договоренностей, ведь любой срыв — это дополнительные издержки. Особенно заметна важность обеспечения высокого уровня обслуживания в те моменты, когда экономика проходит через стадии стагнации или кризиса: при снижении уровня продаж новой техники именно послепродажное обслуживание становится для многих производителей локомотивом их бизнеса. И поэтому качество услуг сервисных станций определяется как совокупность не только технических характеристик (оборудование, уровень технических знаний специалистов), но и качества сервиса, который предоставляет компания.

MAN TRUCK & BUS CENTRE

MAN TRUCK & BUS CENTRE

Когда впервые открыл папку с БКСО (базовой концепцией сервисного обслуживания), первая мысль была: «Ну это не для нас. Это для легковых. У нас все по-другому, у нас весь персонал уволится». Планировщик. Учет рабочего времени. Обратная связь. Зачем это нужно? Мы своего клиента знаем и знаем, как с ним работать. Все очень заморочено и мудрено. Вместе с тем мы понимали, что необходимо формализовать процессы в сервисе, распределить ответственность сотрудников, надо работать с клиентом. БКСО в конечном итоге и стала той системой, той схемой, по которой все процессы выстроились друг за другом. Сегодня каждый понимает, что он должен делать, в какой момент, по каким параметрам оценивают его работу.

Что касается отношения сотрудников к БКСО сегодня, я думаю, что все уже забыли, как было год назад. Правда, надо отметить, что многие сейчас работают на других должностях — там, где они нужнее и эффективнее. Кадровая ротация пошла на пользу всем, особенно на пользу клиенту. Ведь вся эта концепция имеет главной целью создание прозрачных, доверительных отношений между сервисом и клиентом. Все процессы в ней рассматриваются именно со стороны клиента, и клиенту тоже пришлось перестраиваться в вопросах четкого планирования нахождения автомобиля на станции, планирования бюджета на ремонт.

Основная масса наших клиентов, директоров, главных инженеров и механиков положительно оценила нововведения на СТО. Регулярные опросы клиентов показывают нам, что лояльность клиента к станции явно повышается. Стараемся анализировать все негативные отзывы, даже мелочи. Делаем выводы из предложений и замечаний клиента.

Несмотря на успешные результаты продаж, в последние годы немецкий MAN уделяет особое внимание развитию послепродажной поддержки в России, понимая стратегическую важность этого направления бизнеса. Грузовики MAN одни из самых распространенных «иностранцев» в российском парке: только за последние три с половиной года зарегистрировано около 24 тыс. новых автомобилей марки. Расширение партнерской сети позволяет обеспечить доступность сервиса для клиента и сократить его затраты. С начала года уже распахнули двери четыре новых центра MAN в разных регионах России: компания ИЛАРАВТО открыла один из крупнейших дилерских центров общей площадью более 8,6 тыс. кв. м рядом с Москвой, готовы принять клиентов в новых современных зданиях компании «Коммерческий транспорт Удмуртии» (Ижевск), «Уником» (Ульяновская область), «Нейс-Юг» (Ростов-на-Дону). Была заложена и символическая капсула в фундамент нового здания собственного центра MAN в Санкт-Петербурге, который планирует принять первых посетителей уже в следующем году. Сегодня партнерская сеть компании MAN насчитывает без малого 60 предприятий по всей России.

MAN TRUCK & BUS CENTRE

Базовая концепция сервисного обслуживания позволяет решить не менее важный вопрос: обеспечить единый уровень качества предоставляемых партнерами услуг. Концепция включает в себя лучшие решения из коммерческого и легкового сегмента послепродажного обслуживания. Целью является оптимизация процессов СТО и совершенствование системы контроля качества. Кроме того, концепция призвана улучшить показатели производительности, развивать методику учета рабочего времени, сократить время простоя ТС по причине ремонта, а стандартизация процессов по всей сети во всем мире должна помочь выстроить устойчивые отношения с клиентами.

БКСО позволяет увеличить число лояльных клиентов по причине повышения уровня доверия к сервисному партнеру. В то же время формализация бизнес-процессов на станции позволяет увидеть возможность повышения эффективности и производительности персонала при имеющихся ресурсах, без привлечения дополнительных инвестиций.

Однако изменить привычки, свой каждодневный труд, поменять формат общения с клиентом под новые запросы рынка, перенастроив внутренние бизнес-процессы станции, сложно. Да и само внедрение, как показывает практика, может занять семь-восемь месяцев. Поэтому особое значение в такой ситуации имеет слаженность команды. Как говорится, кадры решают все. Продуманные действия руководства в сочетании с сильным коллективом оказываются хорошей почвой для внедрения инноваций. «Побочным» плюсом внедрения системы зачастую оказывается сопутствующий прорыв в работе департаментов IT и HR: внедрение современных систем управления требует совершенствования этих двух направлений и служит хорошим стимулом для обучения или найма грамотных специалистов, способных решать новые задачи.

Обучение, стажировка и сертификация персонала дилерского центра в Мюнхене на специальных курсах по самым различным аспектам деятельности предприятия являются одним из обязательных условий получения статуса официального дилера MAN. Это не только возможность получить дополнительную информацию о современных решениях, применяемых немецким концерном при производстве, но и наглядно увидеть и перенять богатый опыт зарубежных коллег в сфере построения бизнес-процессов и отношений с клиентами. Концерн, история которого ведется с 1758 года и работая на который Рудольф Дизель спроектировал и построил первый дизельный двигатель, уже более 250 лет является одним из признанных мировых лидеров в этих областях.

Виталий Соловьев, директор по сервису официального дилера MAN компании ЗАО «Интертранссервис»