

# ДилерИнфо № 3(2)

## Информационное издание холдинга АМО ЗИЛ

2 – 6 марта 2009 года

### Уважаемые дамы и господа!

Первый мартовский номер нашего журнала вновь принял свой деловой настрой после новогоднего перерыва. Сегодня большинство тем касаются собственно автомобильной информации. Это ни в коей мере не уменьшает интереса к номеру тех, кто специализируется на запасных частях. Напротив, грамотность «запчастников» в затрагиваемых вопросах должна помочь им более качественно строить собственный бизнес. Однако, все по порядку.

Начало 2009 года принесло всем нашим покупателям и партнерам приятную новость. По инициативе холдинга было разослано извещение об увеличении гарантийного пробега на автомобили марки ЗИЛ до 60 тыс. км. Время действия гарантии осталось неизменным.

Данное решение холдинга имеет несколько последствий и значений. Коснемся лишь некоторых.

Во-первых, увеличение пробега должно существенно поддержать всех наших покупателей. Это поддержка реального сегодняшнего сектора, которому общая ситуация кризиса создала значительные помехи в работе. Особенно тех, кто эксплуатирует свои ЗИЛы наиболее интенсивно, кто считает каждый час простоя и упущенной выгоды.

Во-вторых, данный шаг содержит некий воспитательный момент для формирования грамотного и качественного рынка гарантийных и сервисных услуг. Ведь не секрет, что ряд владельцев не только отдельных машин, но и крупных автопарков пытаются по старинке экономить на техобслуживании и сервисе, выполняя работы собственными доморощенными силами.

Повышение сложности различных систем современного грузовика, его отдельных узлов, что неизбежно при соответствии требованиям Евро 3 и выше, исключает возможность качественного сервиса в гаражных условиях. Проведение ряда операций обслуживания транспорта без сертифицированного сервисного оборудования и персонала просто недопустимы.

Можно ожидать, что увеличение гарантийного пробега до 60 тыс. км. станет дополнительным стимулом в развитии современного сертифицированного сегмента сервисных услуг. Повысит внимание к организации и расширению сервиса и со стороны бизнеса и со стороны автовладельцев. Ведь качество обслуживания после продажи сегодня являются важным фактором при совершении покупки грузовой и специализированной техники.

Милые, дорогие, любимые!

Коллектив холдинга ЗИЛ от всей души поздравляет Вас с очаровательным праздником 8 марта.

С наступлением весны вновь оживает природа, а вместе с ней человеческая душа наполняется ожиданием счастья и перемен.

В этот весенний день, от чистого сердца желаем Вам осуществления самых заветных мечтаний, благополучия в доме, здоровья, счастья, спокойной и долгой жизни! Пусть всегда рядом с Вами будут самые близкие люди, и семейное счастье согревает каждый Ваш день.

Мы искренне желаем, чтобы Вы всегда чувствовали себя юными, нежными, веселыми и солнечными. Пусть каждый Ваш день приносит только радости и веселье. Пусть забота и внимание окружают Вас. Мы бесконечно любим Вас.

Весеннего Вам настроения, улыбок, цветов и счастья!



## Экспериментальное производство АМО ЗИЛ



Говорить о работе управления конструкторских и экспериментальных работ АМО ЗИЛ (УКЭР) не очень просто. Не каждый незавершенный проект можно корректно представить..



из них мы решили непосредственно в одном из боксов УКЭР в Москве. В день нашего визита 10 февраля здесь шла работа над автомобилем со сменными кузовами. Машина создана на шасси грузоподъемностью 6 тонн, оснащена бескапотной кабиной. Навесное оборудование изготовлено партнером холдинга ЗИЛ. Особенностью образца является то, что надстройка позволяет механизировать менять перевозимые навески. Среди сменяемого оборудования могут быть бочки, различные контейнеры и кузова, как с манипуляторами, так и без них, песочницы для обслуживания дорожного полотна, илососные и каналопромывочные надстройки, всевозможные фургоны и т.д. Все сменяемое оборудование оснащается специальной мощной петлей, за которую крюк стационарной части навески фиксирует сменное оборудование при погрузке-разгрузке.

Работа над машиной уже близка к завершению. Более того, аналогичный по шасси автомобиль, только в традиционном капотном исполнении и другим навесным оборудованием, уже получил одобрение типа транспортного средства. Для более полного представления характеристики капотной машины мы поместили в приложение.

Образцы техники, которые уже демонстрировались на выставках, не тема для новостной публикации. В силу таких особенностей мы будем вести речь лишь о разработке УКЭР, которая уже близка к своему завершению и скоро будет показана потенциальным покупателям, а также о разработках внедренных недавно на конвейере холдинга в массовом порядке.

Знакомство удобнее начать с общей характеристики подразделения. Краткую справку по работе управления конструкторских и экспериментальных работ АМО ЗИЛ мы попросили дать главного конструктора завода Евгения Леонидовича Рыбина.

«Деятельность УКЭР АМО ЗИЛ обеспечивают сегодня около 300 человек. Половину из них объединяет отдел технической документации, вторую половину — опытное производство. Большинство этих людей работает в Москве. В регионах на каждом дочернем предприятии есть собственный конструкторский отдел. Деятельность региональных отделов координируется с московской головной площадки.

Во всей деятельности УКЭРа четко выделяется и два направления результатов:

- разработка новых машин, экспериментальных образцов;
- внедрение технических новинок и доработок в линейку автомобилей, сходящих с конвейера холдинга. Разработка чертежей и технической документации для обеспечения производственного процесса холдинга.

Работа, проводящаяся с выпускаемой линейкой автомобилей и сопрово-

тельной документацией, часто незаметна для внешнего наблюдателя. Тем не менее, ее важность высока, а результат часто касается каждого покупателя напрямую, т. к. отражается на каждой сходящей с конвейера машине или определенном семействе.

Например, за последний год все автомобили с дизельными двигателями переведены на электрооборудование с напряжением 24 В. У всех основных моделей для повышения их проходимости внедрена блокировка дифференциалов ведущих мостов. В семействе ЗИЛ-5301 проведен комплекс работ по разработке новой конструкции унифицированного оперения. Изменено подкапотное пространство 5301. Как результат — на машины можно устанавливать широкую гамму современных дизельных двигателей разной мощности взамен устанавливаемых сегодня минских. Подобных работ довольно много. Я перечислил лишь малую их толику в серийной продукции» — отметил Евгений Леонидович.

Что касается новых для АМО ЗИЛ автомобилей, познакомьтесь с созданием одного



## «Волга-ЗИЛ-Центр» нацелена на успех

Головной офис компании расположен в Саратове, а география работы распространяется на всю Саратовскую область. В 1993 году предприятие «Волга-ЗИЛ-Центр» образовалось как представительство АМО ЗИЛ в регионе. Основная задача в тот период — стать региональным центром продвижения продукции холдинга. А в 1994 году между ООО «Фирма Волга-ЗИЛ-Центр» и АМО ЗИЛ был заключен договор на гарантийное обслуживание автомобилей.

С тех пор и до настоящего времени компания выполняет полный комплекс услуг для покупателей: продажа с предпродажной подготовкой автомобилей и специализированной техники, надстроек, гарантийное и постгарантийное обслуживание, текущий ремонт автотехники марки ЗИЛ, оптовая и розничная продажа запасных частей. За последние три года компания имеет двукратный рост объемов продаж автомобилей. Здесь в два с половиной раза вырос объем предоставляемых услуг.

Для короткой беседы редакция ДилерИнфо созвонилась с директором ООО «Фирма Волга-ЗИЛ-Центр» Андреем Владимировичем Петруком. Вот что он нам поведал:

«Ведущим сегментом бизнеса нашей компании является организация сервиса. Ведь продать машину это лишь половина дела. К тому же одноразовая операция. А вот предложить весь пакет услуг — и продажу, и гарантию, и необходимые запасные части, и текущее обслуживание — это уже явное удобство для покупателя. Покупатель может спокойнее и эффективнее вести свой бизнес, при этом и наше дело не простаивает. В текущей ситуации такая комплексность позволяет чувствовать себя значительно устойчивее, чем узкоспециализированные компании. Это вовсе не значит, что продажи автомобилей и запасных частей ведутся по остаточному принципу. Все звенья предложения хорошо увязаны между собой, взаимно усиливают и дополняют друг друга. Например, малоэффективно держать запас узлов и деталей только для обеспечения ремонта и гарантии. Лучше, когда запасные части торгуются оптом и в розницу, а при необходимости, обеспечивают сервисно-ремонтный процесс. При такой организации значительно выше оборачиваемость запасных частей, нет их бесполезного хранения, да и сервис не страдает от простоев в ожидании замены. Стоит отметить, что все оказываемые

**Дилером данного номера стала саратовская компания «Фирма Волга-ЗИЛ-Центр», основанная более 15 лет назад.**



услуги и выполняемые работы сертифицированы. Наличие диагностического участка по Common Rail на продукцию Минского завода и Роберт Бош позволяет компании решать вопросы не только владельцев машин марки ЗИЛ, но и всех, чьи машины оборудованы агрегатами данных производителей. На сегодняшний день центр по обслуживанию среднетоннажных грузовых автомобилей и агрегатов, созданный в компании, позволяет обслуживать до 2500 клиентов в год. Для этого мы объединили в одном предприятии необходимые технологии ремонта, ресурсы, оборотные средства, подъемно-транспортное и диагностическое оборудование, измерительный инструмент и квалифицированный персонал. Полный технологический комплекс позволил уже в 2006 году достичь сокращения среднего срока простоя одного автомобиля при сервисном обслуживании до 1 дня, а при текущем ремонте до 2,4 дня».

На наш вопрос о сложностях сегодняшнего дня Андрей Владимирович ответил однозначно:

«Невнятность кредитной политики и нерешенность ряда правительственных вопросов. Сегодня реальная кредитная ставка, существующая в регионе, располагается на уровне 45% годовых и выше. Конечно, это многим нашим покупателям и партнерам мешает работать. Однако, по определению, это временные трудности. Жизнь-то не прекратилась».

Несколько слов о работе с саратовским дилером АМО ЗИЛ по продаже автомобилей мы попросили сказать заместителя директора ЗАО «Торговый Дом ЗИЛ» Москалева Владимира Кузьмича:

«О компании скажу только хорошо. Что мне импонирует в ней и её руководителе? Во-первых, это приверженность марке ЗИЛ. Как и большинство успешных дилеров, «Фирма Волга-ЗИЛ-Центр» имела неоднократные предложения заняться продвижением на рынке других автомобильных брендов. Но в отличие от многих, которых я при сегодняшней жизни не стал бы осуждать, компания сохранила верность ЗИЛу и нацелена на успех в работе именно с ним.

Во-вторых, полный набор предоставляемых клиентам услуг обеспечивает компании действительно конкурентные преимущества в регионе. Как результат — победы в тендерах и аукционах. В 2007 году она имела рост продаж автомобилей более, чем в два раза. И даже в тяжёлый для ЗИЛа 2008 год компания не допустила снижения объёмов продаж.

В-третьих, надёжность как в партнёрстве с Торговым Домом, так и в работе со своими клиентами. В отличие от некоторых дилеров, убеждённости Андрея Владимировича Петрука в недопустимости срыва выполнения им договорных обязательств перед своими клиентами не позволяет ему давать голословные обещания. Некоторые мои коллеги могут назвать это излишней осторожностью, но Андрей Владимирович, действительно, не возьмётся за серьёзный контракт, пока не «выжмет» из меня реальные сроки поставок. Но в этом случае уже и Торговый Дом, желая опростоволоситься, стремится не подвести своего дилера и помочь ему. Подобных «Волга-ЗИЛ-Центру» компаний — не крупных, не «монстров» среди наших дилеров в регионах немало. Но если бы они все по сути своей работы были близки к ней, приверженцев среди российских автомобилистов к ЗИЛовской технике было бы, несомненно, больше».