

## **ПОВЫШЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПУТЕМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕСПЕРЕБОЙНОЙ РАБОТЫ ТЕХНИКИ В ПРОЦЕССЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ**

*Темасова Галина Николаевна, доцент кафедры метрологии, стандартизации и управления качеством, ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева*

***Аннотация.** В статье рассмотрены вопросы повышения удовлетворенности потребителей посредством организации послепродажного сервиса техники и механизм организации управления сервисом послепродажного обслуживания на основе оценки потерь от несоответствий процесса технического обслуживания и ремонта техники.*

***Ключевые слова:** послепродажное обслуживание техники, удовлетворенность потребителей, система обеспечения качества послепродажного обслуживания техники, функции послепродажного обслуживания техники.*

После приобретения техники компания-производитель или продавец осуществляет послепродажное обслуживание: доставка, установка, контроль, техническое обслуживание и ремонт, поставка запасных частей и деталей [1]. Услугу также могут оказывать специальные посреднические организации, с которыми производитель заключает соответствующие соглашения.

Стратегии послепродажного обслуживания направлены на обеспечение бесперебойной работы техники в период её эксплуатации [2], как в гарантийный срок, так и после гарантийный.

Определение взаимодействий и выработка соответствующих альтернативных решений неудовлетворительны для разработки действенной стратегии обслуживания [3].

Послепродажное обслуживание техники направлено на удовлетворение покупателей в процессе эксплуатации техники [4], то есть послепродажное обслуживание позволяет потребителю грамотно эксплуатировать технику [5], своевременно проводить её обслуживание с наименьшими затратами, в случае выхода их строя потребитель имеет возможность качественного ремонта. Всё это позволяет повысить удовлетворенность потребителя при приобретении техники и это играет важную роль для оценки конкурентоспособности, как техники, так и производителя.

Послепродажное обслуживание техники и оборудования – это дополнительная функция. Но она значительно повышает удовлетворенность потребителя при приобретении техники, так как потребитель уверен в том, что производитель окажет ему помощь в поддержание работоспособного

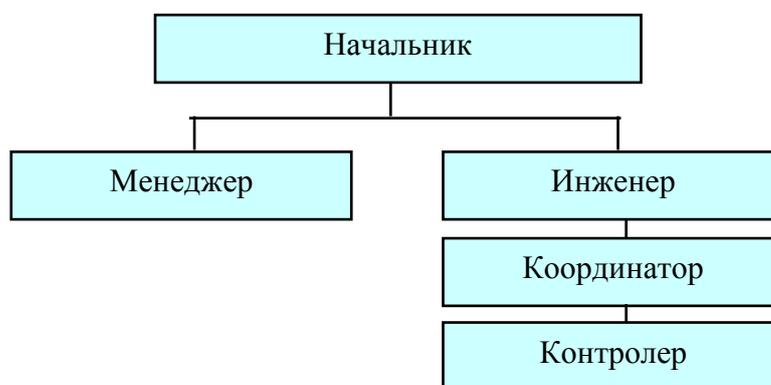
состояния сложной технической продукции. Это повышает имидж компании и как следствие привлекает новых клиентов.

Также без проведения послепродажного обслуживания техника теряет превосходство и в этом случае конкуренты могут занять данную нишу рынка. Чтобы этого не допустить, необходима организация послепродажного обслуживания техники, и также, при организации послепродажного обслуживания техники, надо учитывать территориальное расположение сервисных центров. Так как продукция заводов поставляется практически во все регионы РФ необходимо, чтобы сервисные центры находились рядом. Для этого заводы заключают договора с местными сервисами по техническому обслуживанию и ремонту о сотрудничестве и обеспечивает их всем необходимым для проведения качественного послепродажного обслуживания.

Подробно рассмотрим механизм организации управления сервисом послепродажного обслуживания в АО «Сарэкс» на основе оценки потерь от несоответствий процесса технического обслуживания и ремонта техники.

На АО «Сарэкс» разработана система обеспечения высокого качества послепродажного обслуживания техники, для этого систематически проводится обучение персонала сервисных центров.

Для реализации процессного подхода к оценке потерь от несоответствий процесса технического обслуживания и ремонта техники в организационной структуре предприятий сервиса введены Отделы качества. На рисунке представлена структура службы качества.



**Структура Отдела качества**

Система послепродажного обслуживания техники на АО «Сарэкс» развивалась в несколько шагов. Сначала были организованы сервисные центры в близлежащих регионах. Это в самой республике Мордовия, в Нижегородской, Пензенской, Рязанской областях, республике Чувашия. Затем были заключены договора на дилерское обслуживание с сервисными центрами по техобслуживанию и ремонту сельскохозяйственной и строительной техники и в других регионах РФ. Это произошло, когда АО «Сарэкс» вошло в состав Концерна «Тракторные заводы».

В настоящее время послепродажное обслуживание техники на АО «Сарэкс» находится на высоком качественном уровне. В его функции входит предпродажная подготовка техники, её обслуживание и ремонт в гарантийный и послегарантийный периоды.

В тоже время чтобы иметь высокий уровень удовлетворенности клиентов руководству завода необходимо постоянно расширять выбор услуг на сервисных центрах. В настоящее время очень сложно удержаться на рынке техники, так как огромное количество различных производителей представлены на рынке, также импорт техники способствует постоянному повышению уровня конкуренции. Все эти обстоятельства способствуют тому, что на заводе служба качества анализирует удовлетворенность клиентов и на основании этих оценок разрабатывает корректирующие действия.

Также на удовлетворенность покупателей очень сильное влияние оказывает квалификация и компетентность персонала сервисного центра. Поэтому производитель обязан проводить обучение персонала. Эти учебные программы разрабатываются, организуются и курируются АО «Сарэкс», а также устанавливается периодичность аттестации персонала.

АО «Сарэкс» планирует сервисные мощности по послепродажному обслуживанию и ремонту в каждом регионе исходя из данных по продажам техники. В АО «Сарэкс» разработаны также обязательные условия по месту расположения дилерского центра и требования к прилегающей территории.

Итак, анализ организационного механизма управления качеством послепродажного обслуживания показал, что на АО «Сарэкс» для достижения преимуществ перед конкурентами необходимо развивать систему обслуживания клиентов в период действия гарантии и после гарантийный период. Поэтому АО «Сарэкс» необходимо проводить постоянный мониторинг удовлетворенности потребителей и разрабатывать мероприятия по повышению качества послепродажного обслуживания техники.

### **Библиографический список**

1. Леонов, О.А. Организация и метрологическое обеспечение входного контроля на предприятиях технического сервиса: монография / О.А. Леонов, Н.Ж. Шкаруба, Ю.Г. Вергазова, У.Ю. Антонова. – Иркутск: Издательство ООО «Мегапринт», 2017. – 122 с.

2. Бондарева, Г.И. Оценка базовых издержек по процессу ремонта двигателей на предприятиях АПК / Г.И. Бондарева // Сельский механизатор. – 2020. – № 2. – С. 34-36.

3. Бондарева, Г.И. Разработка системы менеджмента качества для предприятий технического сервиса: монография / Г.И. Бондарева, О.А. Леонов, Н.Ж. Шкаруба, Ю.Г. Вергазова. – М.: Издательство ФГБОУ РГАУ-МСХА, 2016. – 161 с.

4. Темасова, Г.Н. Организация системы контроля затрат на качество на предприятиях технического сервиса АПК: монография / Г.Н. Темасова. – М.: Издательство ФГОУ ВПО МГАУ, 2010. – 134 с.

5. Леонов, О.А. Методология оценки издержек на контроль при ремонте машин / О.А. Леонов // Инновации в АПК: проблемы и перспективы. – 2019. – № 3 (23). – С. 37-43.

УДК 658.512

## **АНАЛИЗ ПОТЕРЬ ОТ НЕСООТВЕТСТВИЙ ПО ПРОЦЕССУ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА ТЕХНИКИ**

*Темасова Галина Николаевна, доцент кафедры метрологии, стандартизации и управления качеством, ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева*

***Аннотация.** В статье проведен анализ потерь от несоответствий по процессу технического обслуживания и ремонта двигателей. На основании результатов анализа выявлено, что внешние потери предприятия выше внутренних, следовательно, на устранение несоответствий, обнаруженных потребителем, требуется больше материальных затрат, чем на устранение внутреннего брака. Предложено провести мероприятия с целью снижения риска возникновения несоответствий по процессу в будущем.*

***Ключевые слова:** процесс, качество процесса, анализ затрат на процесс, внутренний потери, внешние потери.*

Обеспечение качества процесса технического обслуживания и ремонта отечественной техники агропромышленного комплекса на сегодняшний день является одной из первостепенных задач [1].

Низкое качество этого процесса обусловлено тем, что, во-первых, объектом деятельности таких предприятий являются изношенные узлы и детали – ремонтный фонд [2], во-вторых, применяется изношенное технологическое оборудование [3] и в-третьих – порой недостаточен уровень квалификации персонала [4].

Также на многих предприятиях технического сервиса АПК применяются архаичные методы управления качеством, при организации процесса не применяются принципы процессного подхода, регламентированные ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Все это приводит в конечном итоге к значительным потерям из-за несоответствия процесса требованиям.

Для обеспечения качества процесса одним из организационных элементов является анализ затрат на процесс, который позволит выявить наиболее затратные статьи. Анализ затрат на процесс может проводиться различными методами, но наиболее действенным механизмом будет анализ по видам затрат.