



Российский рынок сервисных услуг глазами профессионала

В прошлом году на российском рынке систем кондиционирования воздуха и холодильного оборудования появился новый старый игрок – компания «Трейн Сервис», сменившая ООО «Трейн Текнолоджиз Рус» (TRANE РФ). Пришло время подвести первые итоги и рассказать о дальнейших планах. Об этом, а также о состоянии отечественного рынка сервисных услуг редакция побеседовала с Романом Злотиным, руководителем ООО «Трейн Сервис».

? Роман, с момента основания ООО «Трейн Сервис» прошел год, каковы первые итоги?

У нас все хорошо, мы растем и развиваемся. Год был очень динамичным, теплый сезон стартовал в середине апреля, что на месяц раньше обычного, но мы были готовы и сезон очень достойно отработали. И продолжаем заниматься сервисом оборудования TRANE – это и пусконаладочные работы (ПНР), и ремонты, и техобслуживание, а также продажа оригинальных запасных частей TRANE. Аренда холодильных машин тоже пользуется повышенным спросом. Что касается продажи и поставок нового оборудования, то в этом году мы выиграли несколько очень крупных тендеров и поставим оборудование до конца 2023 года.

? Как, на ваш взгляд, обстоит дело с сервисом на российском рынке? Что изменилось и в какую сторону за последние годы?

За последние полтора года спектр поставщиков оборудования кардинально поменялся. Ушли

большие американские и европейские производители, а их место заняли китайские и российские заводы, для которых участие в проектных продажах на российском рынке – это абсолютно новый опыт, сильно отличающийся от того, что они делали ранее (поставка «коробочных» товаров – сплиты, фанкойлы, VRF).

Я со своей командой интегрирую и переношу на новое оборудование из Китая те процессы по сервису, которыми мы занимались в представительстве TRANE. Мы тесно сотрудничаем со всеми заводами-производителями. Результат этой работы – несколько глубоких технических сервисных тренингов на этих предприятиях, получение статуса официального сервисного партнера на территории России и Беларуси, а самое главное – это опыт и наработки, которые мы приобрели за текущий год во время пусконаладочных и других работ с техникой новых производителей на разных объектах в России и СНГ.

? Насколько ситуация на российском рынке соответствует вашему представлению о должном сервисе?

Ситуация на рынке сложилась непростая: китайские производители только-только начинают понимать важность правильного постпродажного сервиса, начиная от предпусковой инспекции, правильных первых ПНР и заканчивая регламентным техобслуживанием. К сожалению, и наши партнеры, и заказчики, и конечные потребители не всегда уделяют должное внимание этим процессам. Но наша задача – поддерживать на этом рынке правильное понимание важности сервиса, т. к. это напрямую связано с работоспособностью и долговечностью любого холодильного центра.

? Как вы видите развитие ситуации с сервисом в ближайшем будущем?

Мы продолжим выполнять свои обязательства по оборудованию TRANE – это направление для нас ключевое. У нас есть пул заказчиков, обязательств и работ, которые мы осуществляем многие годы и не только не собираемся останавливаться, а наоборот – планируем расширять количество наших заказчиков.

Что касается промышленного оборудования из Китая, то мы будем масштабировать на него наши знания и опыт, как я уже сказал, мы стали официальным сервисным центром, единственным на сегодняшний день, также начали поставки на свой склад запасных частей для промышленного оборудования – тоже первые на рынке. Пока этот склад предназначен для оперативного реагирования на гарантийные случаи и срочные ремонты, далее он будет увеличиваться и для продажи.

? Обязательно ли для потребителя приобретать сервисный договор? В чем выгода данного предложения?

Сервисный договор – это опциональное предложение, но если заказчику нужна расширенная гарантия, например на 36/48/60 мес., то сервисный договор – это обязательное условие для ее предоставления. Это может быть и частью договора на поставку оборудования. Выгода данной концепции очевидна – заказчик получает «безусловную гарантию» на оборудование. Это очень важно, т. к. некоторые поставщики промышленного оборудования тоже дают долгие гарантии, но без каких-либо условий, даже не проверяют, кто проводил первые ПНР, не говоря уже о регламентированных работах в течение года. Делается это в угоду победе на тендере и для быстрой



продажи оборудования. Но заказчик должен понимать, что в таком случае он получит «условную гарантию» и поставщик всегда найдет формальный способ от нее отказаться, т. к. «нет журнала выполненных ежеквартальных/ежегодных работ», «нет анализов масла» – словом, причины найдутся.

? Что нового предлагает ваша компания? Появились ли новые позиции в сервисном обслуживании?

Мы расширяемся и ищем сервисных инженеров. Наша компания предлагает очень хорошие условия трудоустройства, которые мы анонсируем на собеседованиях с кандидатами. С кадрами ситуация непростая, т. к. по понятным причинам есть дефицит.

Данное интервью – это обращение к рынку продавцов и потребителей промышленной холодильной техники. Мы хотим сказать, что умеем и готовы запускать, ремонтировать и обслуживать оборудование. У нас нет никаких ограничений для работы как с конечным потребителем, так и с любым дистрибьютором или монтажником.

И напоследок хотел бы представить наш новый сайт trane-service.com, где можно найти информацию о нас и наших услугах. ●