

Обслуживание На Высочайшем Международном Уровне

Послепродажное Обслуживание в Российской Федерации



Свыше 100 Лет На Рынке России

Первое оборудование производства компании John Deere было привезено в Россию в 80-х годах XIX века, а в период между 1927 и 1932 гг. в рамках поддержки развития сельского хозяйства в трудную пору мирового экономического кризиса в Россию было импортировано свыше 8 200 тракторов.

Сегодня компания John Deere устанавливает новые, еще более тесные отношения с Россией в областях сельскохозяйственного и лесозаготовительного производства, помогая максимально эффективно использовать потенциал возобновляемых ресурсов. В последние годы компания John Deere активно инвестирует в развитие производственной базы на территории России. Так, в Оренбурге было запущено производство посевного оборудования, а в расположенном к югу от Москвы Домодедово теперь выпускаются тракторы, комбайны, строительная и лесозаготовительная техника John Deere. В целях стимулирования дальнейшего развития и поддержки сети из более чем 70 офисов продажи и обслуживания техники John Deere по всей территории России был построен новый склад запасных частей в Домодедово.

Занимая стратегически выгодное положение – вблизи основных транспортных артерий, новый склад призван предоставить своим клиентам обслуживание на высочайшем мировом уровне. Значимость нового склада запасных частей тем существенней, что число клиентов, убедившихся в непревзойденном качестве и блистательных рабочих характеристиках техники от компании John Deere, с каждым годом стремительно возрастает.





СОДЕРЖАНИЕ

Наши Ценности..... 4 – 5

Глобальная Сеть Поставки
Запасных Частей..... 6 – 7

Эффективная И Быстрая Доставка 8 – 9

Инновации В Обслуживании 10 – 11



Наши Ценности

Компания John Deere существует уже более 170 лет – верными нашим главным ценностям: Качеству, Честности, Верности и Новаторству.

История компании началась в 1837 году, когда Джон Дир изобрел самоочищающийся стальной плуг для наилучшей обработки вязких почв прерий американского среднего запада. За счет этого нехитрого новшества небольшое семейное предприятие со временем превратилось в мирового лидера по производству сельскохозяйственной техники, а далее компания расширила ассортимент своей продукции, запуская в производство линейки садово-паркового, строительного, лесозаготовительного и, в последнее время, ирригационного оборудования.

И сегодня, как и много лет назад, мы строго придерживаемся наших ценностей. Когда бы Вы ни обратились в компанию John Deere, Вас всегда встретят выдающиеся профессионалы, готовые предложить решения по высококачественной продукции, обслуживанию и поддержке.



«Я никогда не поставлю своё имя на продукт, в котором нет того лучшего, что есть во мне».
Джон Дир



Ремни с арамидным армированием служат до 15 000 часов, поэтому Вам не придётся останавливать работу для их замены сезон за сезоном.



Моторное масло «Plus-50» специально разработано для применения в двигателях, к которым предъявляются повышенные требования. Для некоторых машин период смены масла увеличивается до 500 часов.



Созданы Работать

Детали машин работают в условиях жестких допусков и тяжелых условиях эксплуатации. Многие люди даже не представляют, какие нагрузки испытывает сельскохозяйственная техника изо дня в день...

- Один час работы трактора в поле можно сравнить с 90 км, которые грузовой автомобиль проезжает по дороге.
- Каждая пластина цепи транспортера зерноуборочного комбайна перемещает 1,4 тонны зерна в час.
- Измельчающий аппарат кормоуборочного комбайна совершает свыше 60 000 ударов в минуту при зазоре между каждым ножом и противорежущей пластиной всего 0,3 мм!

В таких ситуациях малейшее отклонение в качестве грозит простоем машины вместо продуктивного рабочего дня. Используйте для своей техники только оригинальные запасные части John Deere. Только они смогут обеспечить максимальную производительность техники John Deere: запчасти John Deere изготовлены в соответствии с жесткими стандартами, каких требуют наши машины, – стандартами компании John Deere.



Ножи соломоизмельчителя изготовлены с допуском по весу 1г, что обеспечивает идеальную балансировку привода ротора и позволяет уменьшить износ и повысить производительность соломоизмельчителя.



Наши воздушные фильтры настолько эффективные, что задерживают 99,95% пыли прежде, чем она успеет попасть в двигатель.



Всемирная Сеть Поставки Запасных Частей

Компания John Deere имеет одну из самых передовых сетей поставки запасных частей в мире. Данная сеть поставки обслуживает клиентов из Северной и Южной Америки, Африки, Ближнего Востока и Европы, Азии и Австралии.

Ядро этой сети составляют несколько складов запчастей в Северной и Южной Америке, Европе и России, которые связаны с региональными складами, благодаря чему достигается сокращение времени доставки продукции клиентам. На каждом складе применяются новейшие информационные технологии для организации оперативности, четкости и эффективности процессов приемки, хранения, подбора и доставки грузов.

С недавнего времени частью сети стал и Евразийский склад запасных частей, открывшийся в марте 2010г. Занимая стратегически выгодное географическое положение – в Домодедово (к югу от Москвы), склад расположен рядом с международным аэропортом и главными автомагистралями, что обеспечивает оперативную доставку запасных частей по всей России и за ее пределы.

Цель сети поставки запчастей – предоставить Вам обслуживание мирового класса. Если на ближайшем складе нет необходимой запчасти, она будет оперативно доставлена из другого центра.



ОСНОВНЫЕ ДИСТРИБЬЮТОРСКИЕ ЦЕНТРЫ

- | | | | |
|--|--|---|---|
| 1 Североамериканский склад запасных частей, штат Иллинойс, США | 3 Евразийский склад запасных частей, Домодедово, Россия | Региональные склады | ● |
| 2 Европейский склад запасных частей, Брухзаль, Германия | 4 Южноамериканский склад запасных частей, Кампинас, Бразилия | Склады запасных частей для строительной и лесозаготовительной техники | ● |
| | | Дилеры в России | ● |



Североамериканский склад запасных частей, г. Милан, штат Иллинойс, США, площадь 251 000 м², свыше 500 000 запасных частей, режим работы – круглосуточно без выходных.



Европейский склад запасных частей, г. Брухзаль, Германия, площадь 60 000 м², 185 000 мест хранения, режим работы в сезон максимальной загрузки – круглосуточно без выходных.



Ваш Дилер: Первое Звено Поставки

Дилер John Deere в Вашем регионе непосредственно связан с нашей всемирной сетью поставки. Это позволяет точно отслеживать запасы на складах и обеспечивать спрос предложением в каждой конкретной области. Таким образом, обратившись к Вашему дилеру, Вы узнаете, что наиболее часто используемые в Вашем регионе запчасти уже есть на складе, и Вы сможете получить их по первому же требованию.



ЕврАзийский склад запасных частей, г. Домодедово, Россия, площадь 25 000 м², свыше 148 000 мест хранения, работает 7 дней в неделю.

Эффективная И Быстрая Доставка На Следующий День

Если машина вышла из строя, ее необходимо отремонтировать в кратчайший срок. Поэтому вся наша система поставки запасных частей и обслуживания настроена на доставку необходимых запчастей настолько быстро, насколько это возможно. Несмотря на огромные расстояния, мы можем при необходимости доставить грузы на следующий же день после размещения заказа любому дилеру в России.

ЕврАзийский склад запасных частей в Домодедово служит узловым центром, куда поступают все импортируемые в Россию запчасти и материалы для техники компании John Deere. Отсюда запасные части распределяются по сети, включающей 39 дилеров по Сельскохозяйственной и Садово-парковой технике, 31 дилера по Строительной и Лесозаготовительной технике. Дилеры John Deere в свою очередь имеют запас ходовых и стратегических запчастей и материалов для регулярного обслуживания и ремонта техники. Всемирная сеть складов John Deere является несомненной опорой своим представительством в России. Такая надежная и отлаженная система обеспечивает гарантированную поддержку запаса запчастей на складах, и Вы можете не сомневаться – сеть поставки запчастей компании John Deere будет работать эффективно не только завтра или послезавтра, но и много-много лет спустя.

Выбор Сроков Выполнения Заказа

Наша сеть поставки работает надёжно и эффективно, и Вам ни о чём не придётся беспокоиться. Срочные заказы мы гарантированно отправим на следующий день любому дилеру в России, где бы он ни был расположен. Заказы на пополнение запасов дилеров менее срочные и они исполняются на еженедельной основе, поэтому Вы можете получить детали и материалы для регулярного технического обслуживания прямо у дилера без необходимости размещения заказа.



Доставка осуществляется нашими партнерами – всемирно известными компаниями, осуществляющими международные грузоперевозки.



Для выполнения срочных заказов используется авиаперевозка.



Специальная Сезонная Поддержка

На время посевной и уборки урожая, когда дни длинные и полезное время эксплуатации техники играет ключевую роль, мы предоставляем более широкую поддержку, которая заключается в том, что Вы при первой же необходимости сможете связаться со специалистом John Deere.

Благодаря накопленному опыту нашей международной команды экспертов мы оцениваем и помогаем оптимизировать параметры эксплуатации Вашей техники, с тем чтобы добиться максимальной производительности. Мы также располагаем возможностями по оперативному выполнению диагностики и устранению любых неисправностей.

Вы можете рассчитывать на то, что мы сделаем все возможное, чтобы предотвратить повторное возникновение неисправности. В рамках наших программ по постоянному повышению качества любые проблемы передаются на завод-изготовитель для анализа, который осуществляют группы специалистов по проектированию и производству продукции. Благодаря этому устраняется вероятность возникновения подобных неисправностей еще на стадии сборки и повышается уровень надежности при длительной эксплуатации.

О предложениях по сезонной поддержке во время посевной и уборки урожая мы уведомляем своих клиентов заранее. Следите за обновлениями на нашем сайте в Интернет www.JohnDeere.ru, либо просто обратитесь к Вашему дилеру John Deere.



В Технологиях – Инновации; В Сотрудниках – Профессионализм

Репутация компании John Deere как производителя высококачественной и надежной продукции распространяется не только на нашу технику. Компания также известна своим подходом к обучению и повышению квалификации своих работников и вложению инвестиций в разработку инновационных технических решений.

Благодаря методике дистанционного обучения мы имеем возможность обучать наших работников на регулярной основе независимо от их местонахождения. Это имеет большое значение в России, где расстояния громадны, а поездки до центров обучения отнимают много времени и средств. Вы можете быть уверены, что сотрудники дилера John Deere в Вашем регионе обладают исчерпывающими знаниями о новейших разработках компании и навыками по обслуживанию и диагностике техники. Кроме того, все наши технические специалисты из службы поддержки проходят практическое обучение в специальных учебных центрах под руководством экспертов заводов-изготовителей.

В помощь нашим сотрудникам предоставляется ряд ведущих в отрасли инновационных технических средств и решений, предназначенных для обеспечения высочайшего уровня обслуживания. Система «ServiceADVISOR» представляет собой компьютеризированную систему диагностики, которая подключается к блоку электронного управления машины. Данная система обеспечивает точную диагностику и сокращает время ремонтных работ. Компактная и надежная конструкция позволяет техническим специалистам использовать данную систему в полевых условиях для ремонта машин «на месте», что жизненно необходимо в России с ее бескрайними сельскохозяйственными угодьями и большими расстояниями между дилерами.

Наша интерактивная система «JDParts» содержит удобную базу данных запчастей с возможностью поиска, так что Вы сможете найти необходимую деталь, практически не тратя на это время. Теперь Вам нет необходимости иметь печатные каталоги, информация в которых так быстро устаревает. Система «JDParts» дает возможность искать запасные части в удобное для пользователя время и заказывать их у местного дилера.



На ЕврАзийском складе в России запчасти и материалы подбираются вручную со стеллажей высотой до 11,5 м.



Удобный Электронный Поиск Запчастей

Вы можете оперативно узнать о наличии необходимой запасной части в России, посетив сайт <http://JDParts.sovintel.ru>



Современные Средства Мобильной Диагностики

Система «ServiceADVISOR» ускоряет процесс диагностики неисправностей в полевых условиях и обеспечивает более высокий коэффициент устранения неполадок при первом вызове.



Он-лайн Каталог Запасных Частей

Система «JDParts» содержит точную информацию о каждой запчасти. www.JDParts.JohnDeere.com



Непрерывное Совершенствование

Создание инновационной продукции и оказание услуг на высочайшем мировом уровне – важные составляющие успеха компании John Deere. Не менее существенно – наше умение прислушиваться к пожеланиям и потребностям наших клиентов.

Поскольку компания John Deere была учреждена еще в 1837 году, мы имели возможность наблюдать, насколько сильно менялись ожидания потребителей. Во многом нашим успехом мы обязаны тому, как мы подстраивались и реагировали на эти изменения, всегда отдавая приоритет удовлетворению потребностей нашего клиента.

Мы непрерывно следим за показателями надежности нашей продукции и качеством обслуживания, используя нашу уникальную программу «Satisfaction First» («Удовлетворенность клиента – превыше всего»). Благодаря данной программе Вы можете оценить качество нашей работы. Мы анализируем каждое мнение и учитываем любые замечания. На основе отзывов мы разрабатываем рекомендации для соответствующего подразделения, и ознакомляем наших региональных дилеров с оценкой их работы клиентами.

Мы надеемся, что приобретение машины производства компании John Deere станет Вашим первым шагом на пути к продолжительному и продуктивному сотрудничеству с нами. Мы ценим наших клиентов и упорно работаем над тем, чтобы выбрав один раз продукцию John Deere, они оставались верными ей навсегда. Вот почему, и Вы в этом сумеете убедиться, мы предлагаем нашим клиентам непревзойдённое качество послепродажного обслуживания. Вы можете не верить нам на слово – просто спросите любого владельца продукции от John Deere.



Почему клиенты выбирают John Deere?

John Deere имеет в наличии в России крупнейший ассортимент запчастей. John Deere сотрудничает с надежными международными и российскими перевозчиками, профессионалами в своем деле, предлагая доставку на следующий день. John Deere EA-PDC работает 7 дней в неделю, чтобы предложить обслуживание на мировом уровне. Дилеры John Deere связаны единой информационной системой запчастей, функционирующей в режиме реального времени. Специалисты отделов запчастей дилеров John Deere проходят обучения с командой EA-PDC в Домодедово, чтобы отвечать высочайшим стандартам качества подготовки кадров. Полевые специалисты отделов сервиса дилеров John Deere сертифицированы и имеют в наличии новейшие средства, разработки и инструменты для проведения быстрой диагностики и ремонта в полевых условиях. John Deere использует уникальную программу «Удовлетворенность клиента – превыше всего», чтобы понять потребности каждого клиента и удовлетворить их.

John Deere доказал действием, что на сегодняшний день предлагает исключительное послепродажное обслуживание в России на высочайшем мировом уровне.



JOHN DEERE

www.JohnDeere.ru

Данная брошюра была составлена для распространения по всему миру, и в ней приводятся общие сведения, фотографии и описания техники производства компании John Deere. При этом, некоторые графические и текстовые материалы могут включать описания условий финансирования, кредитования, страхования, а также ссылаться на дополнительные опции и вспомогательное оборудование, которое может оказаться актуальным лишь для каких-то отдельных регионов. За более подробной информацией просим обращаться в местное представительство. Компания John Deere сохраняет за собой право, без предварительного уведомления, вносить изменения в технические характеристики и конструкцию продукции, описанной в данной брошюре.

