



ВСЕ
О КОММЕРЧЕСКОМ
ТРАНСПОРТЕ

НОВОСТИ • ТЕСТЫ • КАТАЛОГ • БИЗНЕС • ЭКСПЛУАТАЦИЯ • АВТОМЕХАНИКА • ПУТЕВОДИТЕЛЬ • АВТОСПОРТ • ИСТОРИЯ

О ЖУРНАЛЕ КОНТАКТЫ РЕКЛАМА **ПОДПИСКА НА ЖУРНАЛ** PDF-ВЕРСИЯ



Статьи о коммерческом транспорте

[Главная](#) • [статьи](#)

07.06.2011 14:19

Обзор техник. Сервис у обочины



© Михаил Ожерельев

*Поломка автомобиля в дороге является форсмажорным обстоятельством для любого водителя. И способность профильного техцентра прийти ему на помощь в этой сложной ситуации становится одним из существенных факторов, привлекающих клиента и повышающих его лояльность. Однако перед любой ремонтной организацией встает вопрос: как правильно оснастить такую **выездную мастерскую**?*

Мы изучили несколько рыночных предложений. Стандартом фирменного сервиса всегда считалось наличие службы эвакуации. При любой, даже незначительной неисправности вставшую на дороге машину грузят на борт спецавтомобиля (или цепляют на буксир) и отправляют в техцентр. Действительно, в «стационаре» больше возможностей для сложного ремонта и всегда под рукой запчасти. Однако клиенту такой вояж не всегда выгоден, ведь некоторые неисправности вполне можно устранить прямо на дороге. Достаточно вызвать машину техпомощи. Кстати, на практике служба техпомощи сегодня востребована ничуть не меньше, чем услуги эвакуатора. Росту популярности этой услуги на рынке способствуют как минимум две причины. Во-первых, появление у ряда крупных производителей специальных сервисных программ. Причем подразумевается не только выезд для устранения неисправности автомобиля в дороге, но и обслуживание парка корпоративных клиентов по месту дислокации. Во-вторых, важна имиджевая составляющая — способность «родного» техцентра прийти на помощь клиенту становится одним из существенных факторов, повышающих его лояльность к определенной марке.

Услуга выездного сервиса подразумевает возможность быстрого и четкого выявления, а затем и устранения неисправности. Все это напрямую зависит от оснащения автомобиля. За последнее время на рынке появился целый ряд предложений, позволяющих оборудовать специализированную машину мобильного сервиса «под ключ». Состав оборудования может варьироваться в зависимости от назначения машины и применения базового шасси. Рассмотрим несколько типичных вариантов.



© Михаил Ожерельев

Дорожный набор



© Михаил Ожерельев

Компактный и экономичный автомобиль для оказания технической помощи на дороге и выездного обслуживания подготовила компания «Ситроен Россия» совместно с компанией «АвтоКомплит». Техничка создана на базе цельнометаллического фургона Citroen Berlingo с полезным объемом грузового отсека 3,0 м³. В нем по левому борту установлен стеллаж с полками различного назначения, по правому — стеллаж с выдвигаемыми ящиками и инструментальными кейсами. Модульная конструкция размещения инструмента Plastipol-Scheu имеет усиленную фиксацию всех элементов в закрытом и открытом состоянии, систему деления пространства полок и ящиков, интегрированную систему крепления грузов (в нашем случае колесо или крупный агрегат). Все это монтируется на фирменном напольном покрытии Birkenmultiplex и крепится к усилителям кузова.

Подготовка и оснащение фургона производились в соответствии с рекомендациями Citroen. При этом в конструкцию базового шасси не вносились никаких изменений: оборудование крепится к штатным закладным элементам и технологическим отверстиям, предусмотренным при производстве автомобиля. Все оснащение съемное, при необходимости оно может быть демонтировано и заново переставлено на другой автомобиль, что особенно удобно, например, с автотехникой, взятой в лизинг. Кстати, при использовании дополнительного оборудования, предназначенного для размещения на конкретных шасси, условия гарантии на базовый автомобиль не изменяются.

Если говорить об инструменте, то его набор определяется в зависимости от перечня работ, планируемых на выезде. Ограничения только по габаритам и массе. В данном варианте состав бортового комплекта включает в себя автономное пусковое устройство (для запуска двигателя при разряженной АКБ), набор слесарного инструмента, динамометрический ключ для колесного сервиса, подкатной домкрат и фирменный диагностический прибор для считывания ошибок. Впрочем, у каждого производителя существует свой рекомендованный набор для выездного обслуживания.



© Михаил Ожерельев

Техничку на базе Citroen Berlingo в ближайшее время планируют использовать в службе Citroen Assistance. Этот компактный «каблук», в отличие от полноразмерного фургона, сможет подъехать к клиенту и в стесненных условиях центра города, и на подземный или многоярусный паркинг, и к загородному месту поломки. При этом на борту имеется все необходимое для оказания технической помощи.

КАТАЛОГ

СТАТЬИ

по темам

[Бизнес](#)

[Автомеханика](#)

[Путеводитель](#)

[Автоспорт](#)

[История](#)

[Эксплуатация](#)

[Отзывы владельцев](#)

по типам транспорта

[Грузовики](#)

[Автобусы](#)

[Стройтехника](#)

[Спецтехника](#)

по темам

[сервис](#)

[бизнес](#)

[статистика](#)

[тесты](#)

[шины](#)

[технологии](#)

[производство](#)

[новинка](#)

[автоспорт](#)

[история](#)

[лизинг](#)

[тенденции](#)

[путеводитель](#)

[тест](#)

[выставка](#)

[новости](#)

[автомеханика](#)

[тионинг](#)

[сравнение](#)

[страхование](#)

[эксплуатация](#)

[отзывы владельцев](#)

[спецтехника](#)

НОВОСТИ

ТЕСТЫ



© Михаил Ожерельев

Еще один проект, прорабатываемый компанией «Ситроен Россия», — автомобиль для выездного ТО на базе Citroen Jumper. Передвижная мастерская техобслуживания будет оснащаться маслосменным оборудованием, автономным генератором, компрессором и специальным инструментом. Представители одного из дилерских центров Citroen рассказали нам, что целый ряд крупных корпоративных клиентов заинтересованы в обслуживании своего парка по

месту дислокации, а значит, появление таких автомобилей — вопрос ближайшего времени.

С выездом «на дом»



© Михаил Ожерельев

То, к чему только приходят автоперевозчики, активно развивается в сегментах специальной и строительной техники. Для строительной компании необходимость выездного сервиса обусловлена целым рядом факторов. Ключевой из них — высокая стоимость транспортировки техники в мастерскую: перевести экскаватор или погрузчик в сервисный центр порой значительно дороже, чем затраты на само ТО. Кроме того, значительную часть времени займут погрузка-разгрузка и движение тяжелого автопоезда. Мобильная бригада прибывает на объект быстрее.

Техники авторизованных сервисов крупнейших зарубежных компаний, таких как Komatsu, Caterpillar, JCB, обычно используют в качестве базы цельнометаллические фургоны типа Ford Transit, Peugeot Boxer или VW Crafter. Это считается оптимальным с точки зрения вместимости и экономичности. В качестве примера оснащения подобной мастерской приведем технику на базе VW Crafter, которая недавно заступила на службу в сервисном подразделении компании Scania. Спецавтомобиль, предназначенный для выездного обслуживания и ремонта большегрузных автомобилей, доработан компанией «Технополис» — официальным партнером марки Volkswagen. Поскольку все изменения в устройстве фургона допустимы с технической точки зрения и соответствуют критериям качества Volkswagen, у автомобиля сохранилась стандартная гарантия на узлы и агрегаты базового шасси. Данный Crafter используется в качестве мобильной технической станции для грузовиков и автобусов по программе Scania Assistance. Машина оснащена тисками с поворотной основой, оборудованием для электросварочных и монтажных работ. Кроме того, внутри грузового отсека предусмотрено дополнительное освещение для работы в темное время суток, розетки и зарядное устройство. Crafter имеет встроенные системы раздачи масла, смазки и воздуха — катушки шлангов, переходники, фильтры и другие необходимые комплектующие. Мобильная техническая служба способна выезжать непосредственно к месту работы техники, нуждающейся в обслуживании. Помимо этого, подобное решение может использоваться для ремонта дорожно-строительной, сельскохозяйственной и прочей крупногабаритной техники, которая в силу своей конструкции, габаритов либо режима работы не имеет возможности прибывать в сервисные центры.

Еще одним известным специалистом в сфере оборудования автомобилей для выездного техобслуживания является немецкая компания Alusa. Она оснащает грузовые отсеки автомобили алюминиевыми полками и стеллажами собственного изготовления. Для российских клиентов выполнено более 60 проектов техник различного назначения на шасси малотоннажных и грузовых автомобилей. Одно из оригинальных решений — мастерская на базе грузовика MAN TGM, предназначенная для обслуживания и ремонта тяжелой техники на выезде. Вкратце об особенностях этой техпомощи. Рабочее пространство в кузове эргономично, хорошо освещено и построено по принципу «все под рукой». Данный принцип реализован продуманным расположением инструментов, рабочего верстака, шкафов и кейсов для хранения запасных частей, точек электропитания и подвода воздуха, гардероба для рабочей одежды. В кузов машины встроены мощный генератор и компрессор, их расположение оптимально для развесовки машины. Для генератора построен герметичный отсек, а у входа в фургон спроектировано место для перевозки крупных агрегатов (двигатель, КП) на стандартных европаллетах. Кузов машины полностью обшит алюминиевым листом, включая пол и потолок.



© Михаил Ожерельев



© Михаил Ожерельев

Несколько слов об отечественной продукции. Нижегородская компания «Луидор Тюнинг» недавно предложила рынку автомобиль технической помощи на базе «Газели-Бизнес». Несмотря на то, что проект официально позиционируется как «Дорожный мастер», он вполне может выполнять функции выездной мастерской для строительной техники. Особенность специального оснащения этой машины — бортовая сеть 220 В, запитанная от инвертора мощностью 4500 Вт. На борту имеются сварочный агрегат (работающий от двигателя автомобиля), автономный отопитель, раздвижной столик, а также рундук с сиденьями на три места. По желанию заказчика в фургоне может быть размещен широкий спектр разнообразного технологического оборудования, включая компрессор и моечную установку высокого давления.

Подводя итог, отметим, что с появлением на рынке новых проектов модельный ряд автомобилей техпомощи стал шире и разнообразнее. Все это позволяет потенциальному заказчику подобрать среди них версию в полном соответствии со своими финансовыми возможностями.

Константин Салтыков, менеджер по работе с корпоративными клиентами «Ситроен Россия»

Если говорить о концепции выездного сервиса, то мы ее попытались реализовать еще в 2009 году, когда большое количество наших клиентов в Москве, Петербурге и других регионах России начали приобретать микроавтобусы на базе Citroen Jumper. Именно тогда возникла идея создания мобильной техпомощи, которая сможет оперативно на трассе решать различные технические проблемы. Позже, в 2010 году, у нас появилась программа Citroen Assistance, предусматривающая выездное обслуживание автомобилей (услуга эвакуатора, ремонт или консультация), находящихся на гарантии. Для этой программы мы предложили технику на базе Citroen Berlingo First VU. Компактный «каблучок» сможет пробраться к клиенту и в стесненных условиях центра города, и на подземный или многоярусный паркинг, и к загородному месту поломки, при этом имея на борту все необходимое для оказания технической помощи, начиная от канистры с топливом и заканчивая диагностическим оборудованием.



© Михаил Ожерельев

Другая идея, которая также нами прорабатывается, — машина для выездного техобслуживания. Это может быть тот же Berlingo First с прицепом, в который укладывается, например, дополнительный подъемник. Почему бы не выехать на таком «автопоезде» к крупному клиенту, для того чтобы, скажем, в течение двух дней на его площадке провести техобслуживание? Думаю, в ближайшей перспективе эта тема получит дополнительное развитие в рамках программы Citroen Business, которая адресована корпоративным клиентам.



© Михаил Ожерельев

Наконец, еще один вариант техники от Citroen — выездной шиномонтаж. Линейка коммерческих автомобилей Citroen, включающая модели Berlingo и Jumper, позволяет решить эти задачи.

Если к нам для приобретения автомобиля техпомощи обратится внешний клиент, мы легко сможем найти решение. Дилерский центр подберет базовый автомобиль и найдет компанию-доработчика, которая укомплектует машину оборудованием в соответствии с назначением. Таким образом, заказчик получит спецавтомобиль, полностью готовый к эксплуатации. Условия гарантии на шасси при этом не изменятся.

Евгений Ершов, коммерческий директор компании «АвтоКомплит»

Затихший на период кризиса спрос на дооборудование автомобилей техпомощи постепенно оживает. Рост отечественного авторынка напрямую отражается на нашей работе, поскольку развитие услуги «Сервис 24 часа» — основного заказчика техник — четко привязано к продажам автомобилей.



© Михаил Ожерельев

Специалисты компании «АвтоКомплит» имеют опыт реализации проектов специального оснащения автомобилей с 2007 года. Мы выполняем весь комплекс работ, включая разработку проекта, заказ, доставку и монтаж оборудования в автомобиль. Переоборудовать можно любой малотоннажный или грузовой фургон. Самый распространенный тип — среднеразмерный цельнометаллический фургон (Mercedes-Benz Sprinter, VW Crafter, Ford Transit, Citroen Jumper), а также малые коммерческие автомобили (Citroen Berlingo, Peugeot Partner, Ford Connect, Fiat Doblo).

Обычно набор инструмента и оборудования автомобиля техпомощи разрабатывается и утверждается подразделениями послепродажного обслуживания автопроизводителей или организацией, оказывающей услуги техпомощи. Мы разрабатываем систему размещения этого набора в автомобиле. Типовой комплект, предлагаемый нашей компанией, состоит из трех основных частей: модульной системы размещения инструмента и аварийных принадлежностей (используется продукция компании Pastipol-Scheu); набора инструмента и ремонтного оборудования (Stahlwille, TopTul, AC Hydraulic A/S), включая автономное пусковое устройство и диагностический прибор; комплекта аварийных принадлежностей (устройство жесткой сцепки или буксирный трос, компрессор для накачки шин, канистры для топлива и других технических жидкостей, аварийные знаки и сигнальные конусы).

Автомобили техпомощи для грузовиков и автобусов дополнительно могут иметь на борту пневматический инструмент, компрессор, генератор, сварочный аппарат, что позволяет выполнять более широкий спектр работ. Как правило, такие техники комплектуются на базе фургонов с большой колесной базой и высокой крышей. В них дополнительно устанавливаются освещение и отопитель грузового отсека.

Если заказ на дооборудование коммерческой техники приходит от региональных клиентов или дилеров, мы можем предложить специальные комплекты, разработанные для самостоятельной установки клиентом.

Михаил Ожерельев
Журнал «Автопарк»
Постоянный адрес статьи:
<http://www.park5.ru/articles/1/934/>

[Ваш комментарий](#)

Ключевые слова: [Техника](#) , [выездная мастерская](#) , [служба техпомощи](#)

[Вернуться к списку статей](#)

Все статьи по теме: [Автомеханика](#)

© 2007-2011, «[Издательский дом СПН](#)»,
Журнал Автопарк

[Новости](#) [Тесты](#) [Каталог](#) [Бизнес](#) [Автомеханика](#) [Путеводитель](#) [Автоспорт](#) [История](#)

