



НАМ УЖЕ 15 ЛЕТ
НАМ ВСЕГО 15 ЛЕТ

ТБ Тимбермаш Байкал



УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ, ПАРТНЁРЫ!



ВИКТОР БОЛДАКОВ

Генеральный директор
ООО «Тимбермаш Байкал»

19 февраля 2003 года мы считаем официальным днём рождения «Тимбермаш Байкал». В самый первый день работы компании мы уже знали её истинное назначение — приносить пользу нашим заказчикам и обществу в целом, способствовать развитию родного региона. Уверен, что нам это удаётся.

День рождения — всегда повод оглянуться назад и подвести промежуточные итоги. Вспомнить первые задачи и первые достижения, обозначить рубежи и перспективы. Далеко не всегда нам удавалось с лёгкостью взять новую высоту, но сегодня очевидно, что на старте мы приняли правильные решения и выбрали верную стратегию. Это позволяет уверенно смотреть в будущее и сегодня.

А ещё юбилей — это повод поздравить руки людям, благодаря которым всё это состоялось. Команда «Тимбермаш Байкал» — одно из самых больших наших достижений. В год основания нас было 7 человек, сегодня — более 250. С каждым годом коллектив становится больше, и все мы объединены несколькими общими чертами: порядочность и качество в работе, преданность делу и умение работать в команде, новаторство и нацеленность на результат, клиентоориентированность во всём. Каждый из нас делает наш коллектив ещё более сплочённым и непобедимым.

Это издание — книга о людях и событиях. О том, какой путь мы прошли и какие горизонты наметили. О наших сотрудниках, партнёрах и клиентах. О том, что позволяет нам быть крепче год от года. О том, что значит быть командой «Тимбермаш Байкал».

Нам уже 15 лет. Нам всего 15 лет.

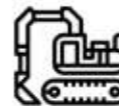
«ТИМБЕРМАШ БАЙКАЛ» 2018



15 ФИЛИАЛОВ



БОЛЕЕ 250 СОТРУДНИКОВ



БОЛЕЕ 1800 ЕДИНИЦ ТЕХНИКИ НА ОБСЛУЖИВАНИИ

2003 ГОД

19 ФЕВРАЛЯ

Основание компании.
Первоначальное название
«Тимберджек Байкал»



2003 ГОД

ДЕКАБРЬ

Первые продажи
лесозаготовительной
техники компании «Илим Палл»



2005 ГОД

ДЕКАБРЬ

Изменение названия
с «Тимберджек Байкал»
на «Тимбермаш Байкал»

ТБ Тимбермаш Байкал

2006 ГОД

Новый генеральный директор и собственник компании.
Начало работы в качестве уполномоченного дилера John Deere Forestry
(по лесозаготовительной технике).
Продано 33 единицы новых ЛЗ машин



2007 ГОД

Создание филиалов
в Братске,
Усть-Илимске,
Красноярске,
Томске

2010 ГОД

Запуск нового
направления —
дорожно-
строительная
техника John Deere



2011 ГОД

Запуск нового
направления —
автоперевозки
промышленного
оборудования

2012 ГОД

ИЮЛЬ

Открытие филиала в пос. Богучаны
Открытие нового сервисного центра в Усть-Илимске



2013 ГОД

ИЮЛЬ



Празднование 10-летнего юбилея
компании в Братске

2013 ГОД

ИЮЛЬ

Первое в Восточной Сибири
демо-шоу дорожно-строительной техники John Deere



2014 ГОД

ИЮЛЬ

Первое демо-шоу
дорожно-строительной
техники John Deere
в Красноярске



2013 ГОД

Создание филиалов в Улан-Удэ,
пос. Магистральный

2015 ГОД

СЕНТЯБРЬ

Визит президента и исполнительного директора Deere & Company Сэма Аллена
Открытие филиалов в Новосибирске, Новокузнецке, Кемерово



2016 ГОД

Открытие филиалов
в Барнауле и Ачинске

2016 ГОД

Начало строительства нового
Дилерского центра в Иркутске



2017 ГОД

Открытие филиалов
в Абакане и Усть-Куте.
Переезд ачинского филиала
в Назарово



«Компания развивалась и развивается устойчиво. Во многом это возможно благодаря тем верным решениям, которые мы приняли 8-10 лет назад. В это время мы укрепляли свое положение на местах, практически все зарабатываемые деньги вкладывали в развитие инфраструктуры и послепродажной поддержки.

Результаты 2017 года стали лучшими за всю историю компании. И мы с уверенностью смотрим вперед.

Виктор Игоревич Болдаков, генеральный директор «Тимбермаш Байкал»

2014 ГОД

ОКТАБРЬ

Вступление
в Союз дорожников
Иркутской области



Запуск нового направления –
сельскохозяйственная техника John Deere.
Первое демо-шоу CX машин в Иркутске



2014 ГОД

СЕНТЯБРЬ

Открытие нового
сервисного
центра
в Красноярске



2018 ГОД

25 ИЮЛЯ

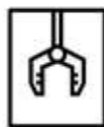
Торжественное
открытие нового
Дилерского центра
в Иркутске



продолжение следует

ТБ Тимбермаш Байкал

БОЛЕЕ 400 ЕДИНИЦ НАВЕСНОГО
И ПРИЦЕПНОГО ОБОРУДОВАНИЯ НА ОБСЛУЖИВАНИИ



80 СЕРВИСНЫХ ИНЖЕНЕРОВ



95 СЛУЖЕБНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ



ИСТОКИ

ТЫ ПОМНИШЬ, КАК ВСЁ НАЧИНАЛОСЬ



ОЛЕГ ГОЛУБЕВ, ВИТАЛИЙ
СТАШУЛЬ, СЕРГЕЙ МОРОКИН,
КИРИЛЛ БАЖКО

2003

Иркутский офис компании «Тимбермаш Байкал». Большое здание в корпоративных жёлто-зелёных цветах. У входной двери — несколько брендированных сервисных автомобилей. На первом этаже — ремонтный бокс и склад. На втором — офисы, большие и маленькие кабинеты, переговорная. И это только центральный офис, по всей Сибири — ещё 14 филиалов.

Система работы отлажена и выверена. И уже трудно представить, что когда-то эта солидная компания делала свои первые шаги: начинала, пробовала, собирала команду. Дело было 15 лет назад. По меркам истории — совсем небольшой промежуток времени. По меркам бизнеса, родившегося на рубеже веков, — существенное достижение.



СТРОИТЕЛЬСТВО
ПЕРВОГО ДИЛЕРСКОГО
ЦЕНТРА В ИРКУТСКЕ

2005-2006

Воспоминания о первых месяцах и годах существования компании у всех сотрудников начинаются с одного и того же человека — Виктора Болдакова, генерального директора «Тимбермаш Байкал». Глядя на него, молодые сотрудники учились, на его опыт полагались: Виктор Игоревич работает в этом бизнесе с 1995 года. Свои знания он получил на Дальнем Востоке, где в тот период трудился региональным менеджером в компании Timberjack (позже John Deere Forestry), занимавшейся продажей и обслуживанием лесозаготовительной техники.



«Моя должность называлась «региональный менеджер по Сибири и Дальнему Востоку», однако в тот период в Сибири бизнеса фактически и не было. Было очевидно: невозможно наращивать объём продаж в регионе, пока здесь нет сервисной поддержки. И вот, 19 февраля 2003 года в Иркутске была создана компания «Тимберджек Байкал» (впоследствии переименованная), ориентированная именно на сервис. От хабаровского дилера мы сформировали здесь небольшой филиал. Из Хабаровска же к нам перевёлся

2006



ВИКТОР БОЛДАКОВ ОТКРЫВАЕТ ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР В ИРКУТСКЕ



один из опытных инженеров — он занял пост технического директора, а также мы взяли в штат двух «сервисников» и бухгалтера. И понемногу начали работать», — вспоминает **Виктор Болдаков**.

Примечательно, что двое из той самой первой тройки сотрудников трудятся в компании до сих пор. В «Тимбермаш Байкал» на самом деле много опытных специалистов, которые много лет назад связали свою жизнь с компанией и растут вместе с ней. Так, **Мария Левина** — первый бухгалтер компании — последние пять лет занимает пост финансового директора.

«В компанию я пришла по объявлению. Прошла несколько собеседований, на одном из них впервые встретилась с Виктором Игоревичем. Я в него как-то сразу поверила: он был очень вежливый и представительный. Компания ещё только-только формировалась, да и мне было всего 23 года, и рабо-

ОПЫТ И ЗНАНИЯ —
ЦЕННЕЙШИЕ РЕСУРСЫ,
ОСОБЕННО КОГДА
ВЫ НА СТАРТЕ

та в компании была прекрасной возможностью для вчерашнего студента. Очень лестно было называться главным бухгалтером, хотя я тогда была единственным специалистом», — говорит **Мария Левина**.

Уже значительно позже молодой бухгалтер узнала, сколько кандидатов отсеяли основатели амбициозной фирмы. Мария вспоминает, что тогда, на первых порах, сотрудников было совсем мало, и те — в постоянных командировках. Она стала «первой леди» муж-

ского и абсолютно технического коллектива, о чём не пожалела. Своих коллег Мария Левина называет рыцарями, а их отношение к даме описывает короткой фразой: «Круглый год 8 марта».

«Здание, в котором мы тогда работали, существует и сейчас — мы снимали небольшой офис, 25 «квадратов». Я прониклась огромным уважением к своим коллегам-мужчинам: пока я находилась в уютном офисном помещении, они уезжали работать за сотни километров — и в жару, и в холод, зачастую, без выходных и в очень суровых условиях, но всегда были веселы и бодры духом. Работать рядом с такими людьми — это честь. Помню, у нас был небольшой синий микроавтобус Isuzu Elf — наш первый сервисный автомобиль. Его к нам привезли из Хабаровска, а здесь за время всех командировок начисто «убили». Забавная была машина: высокая, не помещалась ни в один



СТРОИТЕЛЬСТВО ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА В БРАТСКЕ



СЕРВИСНЫЕ ИНЖЕНЕРЫ, УСТЬ-ИЛИМСК



2007

гараж, так что держали мы её на парковке», — с ностальгией рассказывает **Мария Левина**.

Сергей Морокин, который сегодня является директором по продажам лесозаготовительной техники, — это второй из упомянутых Виктором Болдаковым сотрудников, кто трудится в компании с самого её основания. Год он проработал сервисным инженером, а позже растущему предприятию потребовался отдел запасных частей и склад — и Сергей освоил новую профессию. Сегодня создание этих подразделений в новых филиалах уже кажется специалисту вполне посильной и даже интересной задачей, а вот 14 лет назад всё было не так просто.

«Когда мы создавали иркутский склад, мне, признаюсь, казалось, что это какой-то хаос. У нас был съёмный офис в центре города, на пятом этаже, без лифта, и сколько деталей мы на себе подняли — не сосчитать. По наполнению мы руководствовались рекомендациями Timberjack, у которого был в этом деле большой опыт. В какой-то мере ориентировались и на собственные продажи: какие машины у нас уже работают, какие детали и расходные материалы востребованы в первую очередь. Это уже потом мы выстроили собственную статистику, создали систему формирования склада», — рассказывает **Сергей Морокин**.

Сегодня бренд техники John Deere в Сибири отлично известен, да и в

2007

компетентности специалистов «Тимбермаш Байкал» никто не сомневается. За прошедшие годы компания накопила существенное портфолио и пакет отзывов довольных клиентов, которые поддерживают репутацию «Тимбермаш Байкал» как фирмы-профессионала. Но как работать молодому дилеру, у которого такого референса ещё нет?

«Производителю нашу компетентность доказывать не приходилось: он знал о нашем подходе к работе по дальневосточному опыту. А вот набрать стартовую клиентскую базу было не так-то просто. Прежде всего, мы старались качественно выполнять свою работу — с самого первого дня. На Дальнем Востоке мы уже сформулировали систему цен-



ПРАЗДНОВАНИЕ 5-ЛЕТИЯ
КОМПАНИИ В БРАТСКЕ



2008



ностей — её старались транслировать, а также выработали методику поиска клиентов, которую применяли и в Сибири. Непросто было убедить наших первых потенциальных клиентов переходить на дорогостоящую высокопроизводительную технику. Поэтому мы тщательно работали над технико-экономическим обоснованием, совместно составляли бизнес-планы, активно использовали имевшийся в нашем арсенале ресурс — опыт и знания. Для обмена опытом мы возили наших партнёров на Дальний Восток. Капля камень точит: всё это в комплексе дало свои результаты. Через полгода работы начались первые поставки. Нашим первым клиентом стала компания ТД «Меридиан» в Ангарске.

Такое не забывается!», — делится **Виктор Болдаков**.

Тогда руководство молодой компании посчитало: первого заработка при отсутствии новых поступлений хватило бы на 4,5 месяца — если бы специалисты больше ничего не делали, лишь выдавали зарплату сотрудникам и оплачивали съёмный офис. Но сидеть сложа руки никто не собирался.

«Отлично помню свой первый рабочий день в компании. Была середина сентября, и меня на самолёте отправили в Братск в командировку — на нашем форвардере возникла неполадка, нужно было устранить. На следующий день уже снова был в Иркутске», — вспоминает **Виталий Сташуль**.

«Первое время мы работали с единичными продажами. Прорывом я бы назвал 2003 год, когда мы начали сотрудничать с группой компаний «Илим» и реализовали два десятка машин, их нужно было поддерживать. За год мы и техника продемонстрировали, на что способны. В следующем сезоне «Илим» приобрёл ещё несколько единиц. И пошла цепная реакция. Если раньше бренд практически не знали в регионе, то теперь у нас был козырь — хорошие отзывы от крупной компании», — рассказывает **Виталий Сташуль**. Он также присоединился к команде в первые месяцы её работы в качестве сервисного инженера. С 2008 года по настоящий момент Виталий Сергеевич — технический директор предприятия.

«Когда машин в регионе стало достаточно много, остро стала заметна нехватка квалифицированных операторов. И вот я занялся обучением. Это сегодня есть выверенная система, есть специалисты и возможности. В те годы нам приходилось весь алгоритм создавать с нуля — спросить было не у кого.

УСПЕХ НАЧИНАЕТСЯ
С ФОРМИРОВАНИЯ
СПЛОЧЁННОЙ КОМАНДЫ

2008



СЕРГЕЙ МОРОКИН, ВИКТОР БОЛДАКОВ,
 КОНСТАНТИН АНДРЕЕВ, ФИНЛЯНДИЯ

2013



СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР В ИРКУТСКЕ



АЛЕКСАНДР ОРЛОВ, ИРКУТСК

2010

За всё время у меня было порядка сотни учеников, так что сегодня многие опытные сибирские специалисты меня знают», — рассказывает **Виталий Сташуль**.

Для «Тимбермаш Байкал» рост парка техники и повышение лояльности к бренду обернулись периодом активного развития. К тому времени компания уже переехала из скромного офиса на новую базу, а в регионах — Братске, Усть-Илимске, Красноярске — создавались первые филиалы. В компании, соответственно, появлялись новые специалисты.

«Я пришла в «Тимбермаш Байкал» в 2007 году на должность бухгалтера и как раз застала период бурного роста. Тогда мы занимали

только одно крыло нашего офисного здания и постепенно расширялись. В тот период мы активно набирали сотрудников, и многие из них работают до сих пор», — рассказывает **Ирина Леонова**, ныне главный бухгалтер компании. А потом наступил кризис — 2008 год. Несмотря на сложное финансовое положение в стране генеральный директор компании «Тимбермаш Байкал» принял решение не увольнять никого из сотрудников. Компания выстояла в этот сложный период без потерь.

В этой должности Ирина Александровна работает уже пять лет, сменив Марию Левину. Сегодня Ирина Леонова курирует работу бухгалтеров во всех филиалах компании, да и вся документация — а это огромный

поток — проходит через неё. Главный бухгалтер, сохраняя коммерческую тайну, всё же отмечает, что за период её работы финансовые показатели компании выросли почти в три раза.

Александр Орлов (сегодня — специалист по логистике) представитель того же самого «призыва» 2007 года. Он обратил внимание на появившуюся в компании вакансию сервисного инженера, без труда прошёл собеседование, после чего узнал о том, что здесь ищут и других специалистов. Его карьера в «Тимбермаш Байкал» началась с должности кладовщика.

«В то время склад в Иркутске представлял собой небольшое помещение. Только-только были за-



2013



ПРАЗДНОВАНИЕ 10-ЛЕТИЯ КОМПАНИИ В БРАТСКЕ

куплены новые стеллажи, лоточки и прочие мелочи для хранения и отправки запчастей. У меня практически не было опыта работы на складе и твёрдых знаний программы 1С. Мой непосредственный руководитель принял решение направить меня на несколько обучающих тренингов. По итогам я не мог не проявить инициативу», — комментирует **Александр Орлов**.

Всё было в первый раз, и всё постепенно приходило в систему. Виталий Шташуль разработал мотивацию для сервисных инженеров, которая в своей основе, обрстая дополнительными элементами, функционирует и сегодня. Александру Орлову удалось расширить площадь склада — по им же раз-

работанному проекту. Сергей Морозин поспособствовал открытию многих филиалов компании, систематизировал процессы поставки и продажи запасных частей, сопутствующих товаров. Компания прирастала партнёрами, видами техники, поставщиками, клиентами и специалистами, открывала новые представительства. За время работы предприятие наработало отличную материально-техническую базу. Впрочем, это происходит и сейчас: 15 лет — тот возраст компании, когда возможностей для развития предостаточно. Да и средний возраст сотрудников, всего 35 — настоящий расцвет сил. Да, порой опытные сотрудники делятся рассуждениями в духе французского афоризма «Если

бы молодость знала, если бы старость могла», но, по большей части, специалисты довольны своими достижениями и компании в целом.

«Компания развивалась и развивается устойчиво. Во многом это возможно благодаря тем верным решениям, которые мы приняли 8-10 лет назад. В это время мы укрепили своё положение на местах, практически все зарабатываемые деньги вкладывали в развитие инфраструктуры и послепродажной поддержки. Результаты 2017 года — лучшие за всю историю компании. И мы с уверенностью смотрим вперёд. Уже многое сделано, но большее — впереди», — заключил генеральный директор «Тимбермаш Байкал».

ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА

К лесозаготовительной технике в компании «Тимбермаш Байкал» отношение особое: об этом направлении сотрудники говорят с оттенками ностальгии и уважения. Ведь именно в лесной отрасли 15 лет назад молодое предприятие, которое тогда носило имя «Тимберджек Байкал», сделало свои первые шаги. Там же начинали первые специалисты компании, командная работа которых стала залогом успеха предприятия. Многие из них до сих пор работают в компании: занимают руководящие должности и имеют репутацию специалистов, к чьему опыту обращаются молодые коллеги.





«15 лет назад наша компания была единственной в регионе, кто решил серьёзно или, лучше даже сказать, ответственно подойти к вопросу продажи и обслуживания лесозаготовительной техники. Регион у нас лесной, самый лесной в России, и в этом направлении я увидел перспективу — на долгие годы вперёд», — вспоминает **Сергей Морокин**. В компании он начинал с должности сервисного инженера, а сегодня является директором по продажам лесозаготовительной техники.

Сергей, правда, признаётся, что на тот момент о технике Timberjack не слышал — о ней в регионе тогда, по большому счёту, никто и не знал. В этом и состояла главная сложность первых месяцев работы молодого дилера. Специали-

сты объясняют: репутация дилера и производителя в этой отрасли очень ценны, ведь лесозаготовители внимательно следят за опытом друг друга.

СНАЧАЛА ВЫ РАБОТАЕТЕ НА РЕПУТАЦИЮ, ПОТОМ — ОНА РАБОТАЕТ НА ВАС

«Виктор Игоревич на тот момент был не только руководителем компании. Он был первым, кто занялся продвижением оборудования,

не просто нового, а инновационного для Сибири», — вспоминает технический директор компании **Виталий Сташуль**, который также начинал свою карьеру с должности сервисного инженера.

«Изначально, презентуя технику, мы опирались на опыт наших финских коллег — они ведь работают в схожих климатических условиях. Лесозаготовители слушали нас заинтересованно, но всё-таки с осторожностью, следили за нашим развитием, чтобы убедиться, что мы не компания-однодневка, что мы пришли всерьёз и надолго», — говорит **Сергей Морокин**.

Первым крупным достижением специалисты называют продажу партии машин Группе «Илим» — этакому законодателю лесозаготовительных мод в Иркутской





В ТЕМЕ

области. Техника показала, на что она способна, дилер продемонстрировал свои возможности по послепродажному обслуживанию — те самые скорость реагирования и клиентоориентированность, которые сегодня стали визитной карточкой «Тимбермаш Байкал». С оглядкой на «Илим» и другие лесозаготовители решались на обновление парка техники.

«Одним из важнейших событий первых лет работы я бы назвал сделку 2005 года, когда мы реализовали свой первый трелёвочный трактор в Братском районе. Все лесозаготовители пристально следили, как техника отработает сезон. И когда за пять холодных месяцев машина стреловала 70 000 «кубов», у

нас в офисе выстроилась очередь — на следующий год был взрывной рост продаж», — вспоминает **Сергей Морокин**.

«Да, мы работаем с техникой премиального бренда, и до сих пор экономические аргументы — ключевые для наших заказчиков. Но если вспомнить тот же трелёвочный трактор — он смог заменить три-четыре советские машины гусеничного типа. А это и топливо, и фонд заработной платы, и неполадок возникает значительно меньше», — объясняет **Виталий Сташуль**.

«Чтобы сделать качественное предложение, в первую очередь, мы должны понять, в каких условиях будет работать техника, и чего от неё ждёт заказчик. Учи-

тываются объём хлыста, рельеф и многое другое. Мелочей в лесной промышленности нет, и нам важно учесть всё, чтобы предложить заказчику не только надёжную, но и эффективную машину.

Есть ряд основных причин, по которым лесозаготовители выбирают именно нашу технику. Одна из них — это абсолютная готовность техники к работе в суровых условиях Сибири. Не секрет, что машинам в нашем регионе приходится непросто: перепады температуры от экстремально низких до очень высоких, сложный рельеф, заболоченные местности и другие сюрпризы природы. И плодом нашего опыта, а главное, опыта наших клиентов стал ряд доработок и опций,



МАШИНЫ, ПОСТАВЛЯЕМЫЕ В РЕГИОН, ПОЛНОСТЬЮ ГОТОВЫ К РАБОТЕ В УСЛОВИЯХ СИБИРСКОГО ЛЕСА





ИМЕННО С ЛЕСОЗАГОТОВИТЕЛЬНОЙ ТЕХНИКИ 15 ЛЕТ НАЗАД
НАЧАЛ СВОЁ РАЗВИТИЕ «ТИМБЕРМАШ БАЙКАЛ»

включённых в стандартную спецификацию всех машин, работающих в регионе нашей ответственности. Мы можем с уверенностью заявить, что машины, поставляемые нами в Сибирь, готовы к эффективной работе, и в этом есть большая заслуга заказчиков», — рассуждает управляющий по продажам лесозаготовительной техники в Иркутской области **Сергей Пармонов**.

К тому же, специалисты «Тимбермаш Байкал» отлично знают рынок, на котором работают. Типы заготовки, плечо вывозок, реализация древесины и продукции из неё, крупные инвестпроекты в отрасли — всей этой информацией владеют эксперты.

«Мы отлично понимаем, что продажи лесозаготовительной техники зависят не только от развития компании, но и от спроса на рынке. Это очень специфичный бизнес, он развивается, так скажем, по параболе. Рынок насыщается — спрос падает — активность лесозаготовителей снижается. А потом снова: спрос растёт, рынок начинает оживать. Очень большое влияние на эти колебания оказывает развитие китайской промышленности. На самом деле, нюансов здесь предостаточно. И мы постоянно мониторим все эти процессы, потому что без них невозможно прогнозирование. А это на сегодняшний день — один из важнейших факторов успеха», — объясняет **Сергей Морочкин**.



РЕАЛИЗОВАТЬ ПЕРВЫЕ МАШИНЫ БЫЛО НЕПРОСТО,
НО ТЕХНИКА БЫСТРО ПОКАЗАЛА СЕБЯ
КАК ВЫСОКОЭФФЕКТИВНАЯ



ДОРОЖНО-СТРОИТЕЛЬНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ

ПО ДОРОГЕ



«Выбирая новое направление для развития в компании, мы тщательно взвешиваем все за и против, оценивая его перспективность. Поэтому это происходит не так часто. Анализируя новое начинание, мы в первую очередь смотрим, может ли оно принести синергию в те сегменты, где мы уже работаем», — говорит генеральный директор «Тимбермаш Байкал» Виктор Болдаков.

К 2010 году лесозаготовительная техника John Deere, реализованная «Тимбермаш Байкал», уже успешно работала на многих сибирских участках. И компания решила на большой шаг — открыть направление дорожно-строительной техники. Сегодня оно входит в тройку основных сфер деятельно-

сти предприятия. В красноярском, новосибирском, улан-удэнском, новокузнецком и барнаульском филиалах — регионах, где техника такого рода больше всего востребована, работают профильные управляющие по продажам. Дмитрий Зимирев, который пришёл в компанию 6 лет назад на долж-

ность менеджера, сегодня возглавляет данное направление. На его глазах в Сибири разрастался парк дорожно-строительной техники John Deere: со считанных единиц до нескольких сотен машин.

Надо сказать, что определение «дорожно-строительная техни-





ка» в данном случае очень общее и отражает все сферы, где работают машины John Deere, а соответственно, и специалисты компании «Тимбермаш Байкал».

«В настоящий момент у нас есть несколько ключевых направлений — по сферам деятельности. Это дорожное строительство, возведение объектов недвижимости, коммунальное хозяйство, горнодобывающая промышленность и техника в аренду. В связи с этим мы работаем круглый год: в нашем деле нет сезонности, которая характерна для другой техники», — объясняет **Дмитрий Зимирев**.

Так что работы у специалистов хватает. При этом речь идёт о работе на весьма специфичном рынке, поэтому всегда необходимо «держать руку на пульсе». Директор по продажам дорожно-стро-

ительной техники отмечает, что резкие спады и подъёмы здесь — дело обычное, и следить нужно буквально за всеми изменениями, и быть постоянно в курсе происхо-

КОНКУРЕНЦИЯ —
ЭТО НЕ ПРЕПЯТСТВИЕ.
ЭТО ВОЗМОЖНОСТЬ
ДЛЯ РАЗВИТИЯ

дящих событий. Скажем, благодаря увеличению добычи и отгрузки угля вырос спрос на профильную технику. Споры вокруг ипотечного кредитования оказывают

влияние на рынок строительных и коммунальных машин. Финансирование работ по ремонту и строительству дорог отражается на интересе к соответствующей технике.

Ещё одна особенность данного рынка — большая конкуренция. Специалисты из разных регионов, работающие в этом направлении, отмечают большое количество брендов техники, которые, как правило, эксплуатируются даже внутри одного предприятия. Представители рынка говорят открыто: если есть возможность выбрать, то почему бы ей не воспользоваться. К технике премиальных, зарекомендовавших себя производителей, добавляются машины иных ценовых категорий — и в некоторых отраслях представители бизнеса выбира-

В ТЕМЕ





ют именно их. Так что специалистам «Тимбермаш Байкал» нужно следить не только за ситуацией в стране, но и за развитием различных производителей техники.

«Разумеется, мы мониторим состояние рынка: новинки, которые вышли у конкурентов, акции, которые они устраивают. Мы относимся друг к другу уважительно и нередко пересекаемся в тендерах. По техническим характеристикам современные машины премиум-класса очень близки, но у каждого производителя есть свои «фишки», а у дилера — свой подход. Для нас важно донести ценность продукта, и «чёрный пиар» здесь недопустим», — комментирует директор новосибир-

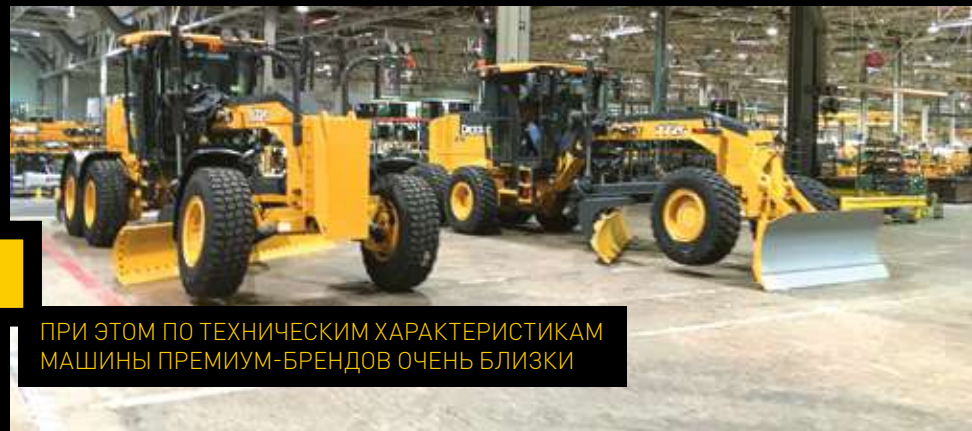
ского филиала компании **Максим Анциферов**.

«Дилеров спецтехники на рынке предостаточно, но политика у всех разная. Вместо слова «конкуренты» я бы использовал «партнёры». Это наш общий рынок, на котором мы не просто работаем — мы его и формируем. Поэтому представители производителей находятся в постоянном контакте друг с другом. Можно заехать в гости, поздравить с праздником, обменяться мнениями — иногда это бывает очень полезно», — добавляет директор барнаульского филиала **Денис Коровин**.

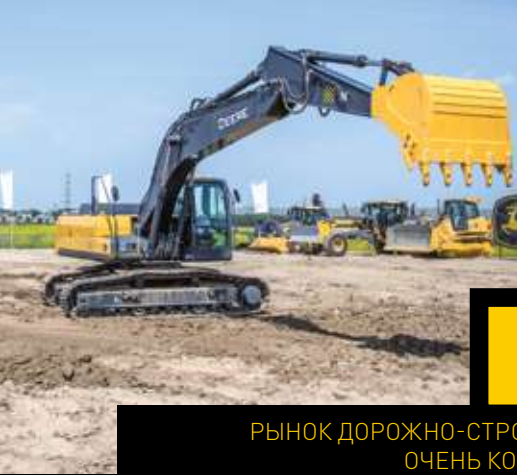
И, конечно же, никак не обойтись без профильных знаний о том, как и где будет работать реализу-

емая единица техники. Отрасль вместе с сибирским климатом накладывает условия.

«Угольщики предъявляют к машинам самые высокие требования. Без преувеличения: они работают 24 часа в сутки и 365 дней в году. Это характерно в том числе и для вспомогательной техники, с которой работаем мы: грейдеры для поддержания дорог на карьере на должном уровне и фронтальные погрузчики. Важно, чтобы машина демонстрировала заявленные характеристики в условиях нашего климата, поэтому зимние пакеты — возможность подогрева двигателя и топлива, а также другие опции — обязательны. Кроме того, чтобы подобрать технику имен-



ПРИ ЭТОМ ПО ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ МАШИНЫ ПРЕМИУМ-БРЕНДОВ ОЧЕНЬ БЛИЗКИ



РЫНОК ДОРОЖНО-СТРОИТЕЛЬНОЙ СПЕЦТЕХНИКИ
ОЧЕНЬ КОНКУРЕНТНЫЙ

но для конкретного разреза, мне нужно знать, с каким самосвалом клиент работает, какие у него грунты, какие режущие кромки предпочтительнее. В зависимости от этого подбирается ходовая часть, ковш и так далее. Для грамотного подбора нужно учитывать много нюансов», — комментирует управляющий по продажам в новокузнецком филиале **Андрей Николаев**.

Как и другие специалисты компании, эксперты по дорожно-строительной технике выезжают на объекты своих клиентов, чтобы посмотреть машины в работе, получить необходимые отзывы.

«Очень часто замечаю на улицах, за городом, по трассе нашу

технику. Конечно же, глаз радуется: машины John Deere всегда узнаваемы, даже издалека. Если позволяет время, стараюсь остановиться и поговорить с оператором, начальником участка: узнать, как машина работает, какие вопросы, отзывы по ней, требуется ли дополнительное оборудование, обучение и т. д. Всегда получаю положительные отзывы и полезную информацию», — говорит **Дмитрий Зимирев**.

Что же касается упомянутой синергии, то дорожно-строительная техника показывает себя как универсальная. Как вспомогательная она работает и у лесников, и у аграриев, так что направление это по всем параметрам перспективное.



ПОЛИТИКА ДИЛЕРА
ИМЕЕТ ЗДЕСЬ КЛЮЧЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ

ЧТО ПОСЕЕШЬ, ТО И ПОЖНЁШЬ



«У нас просто нет права на ошибку», — безапелляционно заявляют специалисты «Тимбермаш Байкал», работающие с сельскохозяйственной техникой. Фраза, в целом, пугающая, но эксперты просто знают, о чём говорят: работа с сибирскими аграриями требует от них и опыта, и профильных знаний.

Судите сами: Сибирь — зона рискованного земледелия. Если заготавливать лес и добывать уголь можно практически круглый год, то в агробизнесе есть отведённый период для посева, для обработки, для уборки урожая. Сроки жёсткие: с природой-то не догово-

ришься. А она — дама капризная, особенно в наших краях. Спасибо, если позволит рачительному хозяину, который всё сделал по правилам, собрать достойный урожай. А могут ведь случиться и дождь, и снег, и заморозки. В такой ситуации техника просто не может под-

вести: это должна быть машина, идеально подобранная под конкретные условия, и работать она обязана без простоя.

«По образованию я инженер агротехнического комплекса, сам родом из Алтая — житницы Сибири, поэтому о сельхозпроиз-





водстве знаю не понаслышке. И без этих знаний работать в нашей сфере просто не получится. Чтобы подобрать технику для конкретного клиента, я должен досконально разобраться в особенностях ведения его хозяйства. Вроде бы у соседа поле совсем рядом — 15 км до него, а картина может радикально отличаться: по агрофонду, землям, рельефу, погодным условиям. Только учитывая всё это, мы можем помочь нашему клиенту добиться результатов в своём бизнесе», — объясняет директор по продажам сельскохозяйственной техники **Александр Чукин**.

Беседу о сибирском агробизнесе все специалисты компании, представляющие данное направление, могут вести часами. Они всё знают о посевной и уборочной, следят за программами суб-

сидирования, ориентируются в благоприятных и губительных для развития культур погодных условиях и множестве других нюансов. Иначе контакт с представителями агорынка не наладить.

КВАЛИФИЦИРОВАННЫЕ
СПЕЦИАЛИСТЫ — ОСНОВА
ЛЮБОГО НАЧИНАНИЯ

«Я родился в деревне, во многих сельхозпроцессах участвовал лично, получил профильное высшее образование. Поэтому могу сказать,

что всю жизнь в этом «варюсь», эти знания для меня — уже что-то само собой разумеющееся. Для наших клиентов важно, чтобы менеджер — представитель дилера — разговаривал с ними на равных. Ведь я могу и посоветовать, и аргументировать, и отговорить. У нас нет задачи продать только машину, вместе с техникой мы предлагаем заказчику готовые технологические решения, необходимые в каждом конкретном хозяйстве. Важно сформировать долгосрочные партнёрские отношения. Бывает и так, что несколько лет мы ведём переговоры, общаемся с клиентом, и только потом дело доходит до сделки — это в нашем деле нормальная практика», — говорит директор сельскохозяйственного направления по Красноярскому краю и Хакасии **Евгений Дмитриенко**.

В ТЕМЕ





В ТЕМЕ

Нет ничего необычного в том, что решение о покупке аграрии принимают долго, ведь речь идёт о технике премиального бренда. Но гарантия и эффективность в данном случае входят в стоимость. Один из крупных игроков иркутского аграрного рынка около 10 лет назад обзавёлся несколькими единицами техники John Deere. Приобрёл он их ещё до того, как в регионе появился официальный дилер — на свой страх и риск.

«Машины эти до сих пор в строю. Более того, John Deere по модели прошлых лет не забывает. Недавно производитель прислал программы по улучшению работы

существующей техники — на данные машины в том числе. Так что наши инженеры отправляются к клиенту, чтобы обновлять ПО», — рассказывает **Александр Чукин**.

Но при этом не так-то просто оказывается доказать сельхозпроизводителю выгоду работы со спецтехникой, которая стоит в несколько раз больше отечественной — без профессиональных аргументов точно не обойтись.

«Мы объясняем нашим партнёрам, что стоимость машины — это ещё не всё: есть ещё такое понятие, как стоимость владения. Да, наша техника самая дорогая в своём сегменте. Но при этом ни один поставщик в регионе не может предложить такого уровня

снабжения запчастями, не может гарантировать таких сроков реагирования сервисных служб: у нас он — не более суток в высокий сезон. У нас пять сервисных центров, работающих по сельскохозяйственному направлению, в каждом из которых трудятся опытные сервисные инженеры. Одно из обязательных и основных требований John Deere к своему дилеру: плечо от клиента до филиала должно быть не более 150 км, мы стараемся их соблюдать. Всё это очень важно для клиента, для которого простой в сезон — это погибший урожай», — комментирует **Евгений Дмитриенко**.

И партнёры «Тимбермаш Байкал» слышат аргументы специалистов.



ЗА НЕБОЛЬШОЙ ПРОМЕЖУТОК ВРЕМЕНИ
УЖЕ ЗАМЕТЕН РОСТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЕ НАПРАВЛЕНИЕ — САМОЕ МОЛОДОЕ В КОМПАНИИ



Молодое направление — сельскохозяйственными машинами компания занялась только в 2015 году — развивается. Растёт узнаваемость бренда: в Иркутской области ранее дилера John Deere не было вовсе, а сегодня все крупные хозяйственники уже знают об особенностях техники и работы её дилера. В результате парк машин прирастает новыми единицами. Специалисты компании подчёркивают, что для них перспективен каждый клиент: и крупный агрохолдинг, и небольшое частное хозяйство — лишь бы собственники были заинтересованы в развитии своего бизнеса. А в том, что количество таких хозяйств в Сибири будет только расти, они не

сомневаются: плодородные земли есть, господдержка значительно помогает, а техника уж точно не подведёт.

«Безусловно, направление это перспективное. Скажем, Иркутская область сегодня переживает период развития сельского хозяйства: земли, которые ещё недавно стояли брошенными, вводятся в оборот. А значит, есть потребность в обработке этих земель. И всё больше хозяйств понимают: чтобы быть на пике производительности и качества продукции, нужна эффективная и мощная техника. А машины, которые отвечают всем современным требованиям, — это уже наша работа», — уверен Александр Чукин.



В ТЕМЕ



СПЕЦИАЛИСТЫ УВЕРЕНЫ В ПЕРСПЕКТИВАХ СИБИРСКОГО АГРОБИЗНЕСА



ЗАЛОГ УСПЕХА

Рассуждая о достижениях компании за прошедшие 15 лет, сотрудники «Тимбермаш Байкал» отмечают и рост сети филиалов, и увеличение парка техники в регионе, и строительство новых Дилерских центров. Но всё это — во вторую очередь. Главной ценностью в компании называют формирование команды профессиональных, целеустремлённых, отзывчивых и неравнодушных сотрудников. Именно этот фактор «тимбермашевцы» считают ключевым залогом успеха.



Виктор Болдаков,
генеральный директор

стр. 3, 6, 16, 30, 92

«15 лет назад мы начинали с небольшой группы единомышленников и маленького офиса в центре Иркутска. Сегодня с нами 250 специалистов, филиальная сеть охватывает всю Сибирь. Каждый из наших сотрудников внёс свой вклад в развитие «Тимбермаш Байкал». Так работает Команда с большой буквы».

Мария Левина,
финансовый директор

стр. 6, 30

«Важнейшим достижением компании за все годы её развития я считаю наш коллектив. Даже если возникают сложности, их всегда удаётся разрешить, что называется, по-человечески. Все мои коллеги болеют за своё дело и делают его хорошо».



Сергей Морокин,
директор по продажам
лесозаготовительной
техники

стр. 6, 12, 30, 70, 86

«Лесной бизнес достаточно специфичный, и спрос на древесину волнообразный — а от него зависят и продажи лесозаготовительных машин. Мы тщательно мониторим этот процесс, иначе невозможно планировать свою деятельность. Постоянный контакт с нашими заказчиками я бы называл одним из факторов успеха на сегодняшний день».

Виталий Сташуль,
технический директор

стр. 6, 12, 30, 36, 68

«Если ты продаёшь продукт, ты должен поддерживать его в работоспособном состоянии — это стандарт. Но нужно учитывать, что спецтехника — это особые машины. Мы отдаём себе в этом отчёт, поэтому на протяжении всего времени существования компании уделяем особое внимание сервисной поддержке».



ЗАЛОГ УСПЕХА



Ирина Леонова,
главный бухгалтер

стр. 6, 30

«Наше предприятие развивается: растёт число машин, клиентов, сотрудников. На моих глазах оно увеличилось в несколько раз. Вместе с 15-летним юбилеем мы отмечаем время самого настоящего расцвета сил нашей компании».

Павел Попов,
директор по продажам
запасных частей

стр. 68, 70

«За годы работы мы сформировали чёткую выверенную систему работы с запасными частями. Наши заказчики предъявляют высокие требования, для них важны минимальные сроки реагирования. И когда специалисты нашей компании берут на себя определённые обязательства, есть гарантия, что они будут выполнены».



Дмитрий Зимирев,
директор по продажам
дорожно-строительной
техники
стр. 16, 86

«Я нередко встречаю наши машины на городских улицах или на трассе — даже издалека узнаю знакомую технику. Всегда приятно поговорить с владельцем или оператором — иногда можно получить ценные сведения, которыми я обязательно делюсь с коллегами».

Алексей Завалишин,
генеральный директор
АО «Дальтиббермаш»,
директор усть-илимского
филиала «Тиббермаш Байкал»
в 2006-2018 годах
стр. 40

«Приятно видеть, как компания развивается, фиксировать рост показателей и новые достижения. И приятно осознавать, что приложил руку к этим положительным изменениям. Я уверен, что самые большие свершения ещё впереди».



Александр Чукин,
директор по продажам
сельскохозяйственной
техники
стр. 20

«При выборе сельскохозяйственной техники нужно учитывать огромный спектр нюансов, которые могут повлиять на конечный результат. Аграрный бизнес — сезонный, поэтому у его участников нет права на ошибку. Значит, и у нас тоже».



Роман Бобко,
директор филиала
в Братске

стр. 36

«На сегодняшний день наш коллектив — это сильная и сплочённая команда, способная выполнять самые сложные и серьёзные производственные задачи. С коллегами из других филиалов у нас налажено тесное взаимодействие. Мы совместно решаем производственные вопросы и обмениваемся необходимой информацией».

Олег Голубев,
директор филиала
в Красноярске

стр. 44, 50, 64

«Система работы в нашем филиале уже «обкатана», отработана многолетней практикой. Но и развитие, безусловно, есть. Никто и предположить не мог, что мы начнём взаимодействовать с аграриями, а сегодня это уже привычная часть нашей работы. Кто знает, может быть, освоим и другие направления, к новым задачам мы готовы».



Алексей Князев,
директор филиала
в Усть-Илимске

стр. 40

«Каждый из наших сотрудников по-своему уникален в своей должности. Кто-то хорошо работает с техникой, кто-то — талантливый управленец, кто-то лучше других умеет найти общий язык с заказчиками. Все вместе мы помогаем развиваться и компании, и друг другу».

Артём Патуров,
директор филиала
в Улан-Удэ

стр. 52

«За время работы филиала парк техники в нашем регионе вырос в три раза, и на достигнутом мы не собираемся останавливаться. Развивается и сам филиал: в скором времени мы планируем переехать из арендованного здания в собственный сервисный центр».



Сергей Михнюкевич,
директор филиала
в Томске

стр. 48

«Главным результатом десятилетней работы филиала я бы назвал повышение лояльности клиентов. У нас много постоянных заказчиков, которые ценят наш дилерский подход. Как следствие — растёт и парк нашей техники, и наша клиентская база».

ЗАЛОГ УСПЕХА



Денис Ширяев,
директор филиала
в Усть-Куте

стр. 66

«Мы стараемся гармонично развиваться, осваивая новые регионы: не форсируем продажи техники до тех пор, пока на месте не будет организован достойный уровень сервиса. Важно, чтобы заказчики сразу видели в нас ответственного партнёра».

Александр Головкин,
директор филиала
в Новокузнецке

стр. 56, 58

«Грамотная политика компании и знания специалистов филиала о специфике региона дают заметные результаты: мы наблюдаем увеличение всех важнейших для предприятия показателей. Также мы отлично знаем свою технику и этой информацией с удовольствием делимся с нашими заказчиками, чтобы машины могли показать всё, на что они способны».



Максим Анциферов,
директор филиала
в Новосибирске

стр. 16, 54

«Нам всем приходится много трудиться, но избыток работы лучше, чем её отсутствие. Мы все замотивированы на результат, поэтому цейтнот никого из колеи не выбивает. Мы чувствуем себя частью команды: если самостоятельно решить задачу не удаётся, всегда можно рассчитывать на участие и помощь коллег».

Денис Коровин,
директор филиала
в Барнауле

стр. 16, 60

«Мы работаем на очень конкурентном рынке, и для клиентов ценны разные аргументы. И если наш партнёр обратился к нам за фильтром, то мы встречаем его так, как будто он пришёл за бульдозером. Потому что не исключено, что в следующий раз он за ним и придёт».



Анна Матвейко,
директор филиала
в Назарово

стр. 62

«Наша команда уже сложилась, но филиал продолжает развиваться: увеличивается парк техники, нужны новые люди, чтобы закрывать растущие объёмы».



Евгений Дмитриенко,

директор сельскохозяйственного направления Красноярского края и Республики Хакасия
стр. 20, 64

«С сельскохозяйственной техникой мы начали работать относительно недавно, но многие заказчики уже оценили и наши машины, и наш подход к бизнесу. Уже сегодня мы фиксируем рост в этом направлении и видим здесь большие перспективы».

Сергей Парамонов,

управляющий по продажам лесозаготовительной техники в Иркутской области
стр. 12

«Вот уже более 10 лет я работаю с лесозаготовительной техникой, и мне по-прежнему интересно разбираться в этом вопросе. Я читаю литературу, анализирую материалы от производителя, слежу за развитием конкурентов. Руководство старается поддержать наше развитие и инициативы. Мы всё время учимся: онлайн, в России, за границей и, конечно, у лучших учителей — наших заказчиков».



Алексей Лапшин,

руководитель отдела обучения

стр. 74

«Для нас важно, чтобы техника демонстрировала максимум своих возможностей, а её владельцы могли работать на ней как можно дольше. В этом деле многое зависит от мастерства оператора, и мы рады поделиться накопленным опытом».

Андрей Николаев,

управляющий по продажам дорожно-строительной техники в Новокузнецке
стр. 16, 56, 58

«Наши заказчики из угледобывающей отрасли предъявляют к машинам особенно высокие требования. Подбирая спецтехнику именно под условия работы конкретного предприятия, мы гарантируем, что наш партнёр получит максимально эффективное решение».



Александр Орлов,

специалист по логистике

стр. 6, 30

«Заказчик должен получать полный спектр услуг именно в том месте, где работает наша техника. При открытии новых филиалов у нас, в первую очередь, есть задача предоставить конечному пользователю максимально возможный сервис по наличию запчастей и обслуживанию техники».

ЗАЛОГ УСПЕХА



Николай Сокирко,

инженер отдела
запасных частей
в Красноярске
стр. 44

«Сегодня в работе склада в красноярском филиале всё структурировано, отлажено, укомплектован штат, каждый занимается своим делом. Площадь склада за время моей работы увеличилась в 10 раз, объём товара — в 35. Такой рост я считаю и своим личным достижением: приятно осознавать, что приложил руку к таким изменениям».

Александр Макаров,

инженер отдела запасных
частей в Томске

стр. 48

«Наши специалисты, в том числе и я, регулярно посещают объекты заказчиков. Таким образом мы можем оперативно решить возникающие вопросы, дать актуальный совет или предложить новый продукт».



Ольга Парамонова,

руководитель отдела
маркетинга

стр. 78

«Компания развивается очень стремительными темпами, поэтому правильное позиционирование на рынке, повышение узнаваемости бренда, работа над формированием положительного имиджа — всё это задачи, решение которых выходит на качественно новый уровень».

Даниил Ичев,

инженер по гарантии
в Братске

стр. 36

«Мы многого достигли за 15 лет плодотворной работы. Очень важным я считаю тот факт, что все наши сотрудники уверены в завтрашнем дне, потому что «Тимбермаш Байкал» всегда держит слово — это касается и кадровой политики».



Леонид Славников,

инженер отдела запасных
частей в Усть-Илимске

стр. 40

«Хорошо, когда есть очевидные результаты работы. Я своими глазами вижу, как наша компания поднимается выше — на одну ступеньку, на другую. Растут наши специалисты. И возможности для дальнейшего развития у нас есть — всегда можно сделать что-то большее».

НА МЕСТЕ

ИРКУТСК
2003



ВИКТОР БОЛДАКОВ

генеральный директор
«Тимбермаш Байкал»

Более 20 лет работает в отрасли, основал компанию, собрал команду ключевых сотрудников. Является бессменным руководителем и идеологом «Тимбермаш Байкал»

ГЛАВНЫЙ ОФИС В ИРКУТСКЕ: В САМОМ СЕРДЦЕ



Иркутский офис «Тимбермаш Байкал» — сердце этой большой и хорошо известной всей Сибири компании. Здесь принимают ключевые решения, сюда приглашают гостей, отсюда начался карьерный рост многих ведущих специалистов предприятия. И здесь же ярче всего проявляются специфика работы компании и взаимоотношений её работников, а также ключевые ценности «Тимбермаш Байкал».

На вопрос о том, какие качества являются ключевыми для сотрудников компании, её генеральный директор **Виктор Болдаков**, не раздумывая, отвечает: «Честность и профессионализм».

«Я использую эти слова в самом широком их значении. Честность — при общении с клиентами, работодателем, коллегами. Без этого качества не сможет обойтись даже самый квалифицированный работник. Что касается профессионализма, то это и компетенция в той должности, в которой человеку предстоит работать, и его готовность узнавать что-то новое, учиться, развиваться», — объясняет **Виктор Игоревич**.

За 15 лет на предприятии собралась команда, члены которой не просто отвечают этим требованиям, но и разделяют ценности своего руководителя. Для того, чтобы убедиться в этом, достаточно пообщаться с сотрудниками компании и проследить за их карьерным ростом.

Например, технический директор «Тимбермаш Байкал» **Виталий Сташуль** пришёл в компанию сервисным инженером. Вскоре стало очевидно, что рынку не хватает профессиональных операторов, и Виталий Сергеевич переквалифицировался в инструктора. Когда компания открыла свой первый филиал в Братске, именно он возглавил его — рабо-



ИРКУТСКИЙ ОФИС КОМПАНИИ —
ЭТО ЦЕНТР ФОРМИРОВАНИЯ
ЕЁ КЛЮЧЕВЫХ ЦЕННОСТЕЙ

тал вахтовым методом. Спокойный и рассудительный, Виталий Сташуль к своим перемещениям относится философски, а многие сотрудники компании обращаются к нему за советом, ведь за годы работы он приобрёл огромный опыт в своей отрасли.

«Всею своё время. Когда я работал сервисным инженером, мне это нравилось: интересно, да и задачи несложные — если ты профессионал. К тому же, сразу получаешь обратную связь: устранил поломку — клиенты тебе благодарны. Сегодня я занимаю руководящую должность, и здесь результаты оценить значительно сложнее, да и заметны они через какое-то время. Я понимаю, что невозможно объять необъятное. Каким бы хорошим сервисным инженером я ни был, если я не передам эти знания, не выстрою систему, то просто не справлюсь с потоком задач, ведь компания активно развивается, парк нашей техники растёт», — комментирует Виталий Сташуль.

Сергей Морокин за 15 лет работы в компании также сменил несколько должностей. Он признаётся, что перемены давались непросто, однако

сегодня он доволен достигнутыми результатами во всех областях, в которых работал.

«В настоящий момент я являюсь директором по продажам лесозаготовительной техники. Эта должность подразумевает большой опыт — направление достаточно специфическое. Здесь нужно знание рынка, клиентов, так что мои навыки оказались востребованы», — отмечает Сергей Морокин.

Оба специалиста работают в компании практически с самого её основания. Работников с большим стажем в «Тимбермаш Байкал» достаточно много. На вопрос о том, что их держит здесь, все они отвечают примерно одно и то же: фирма выполняет обязательства и перед сотрудниками, и перед клиентами. Так что обозначенные ценности — это не просто декларация, а, скорее, внутренний регламент «Тимбермаш Байкал».

Корпоративный дух — ещё одна особенность компании, которая в многолюдном иркутском офисе ощущается особенно явно. На первый взгляд, все заняты своими делами: у сотрудников практически нет сво-





ЗДЕСЬ РЕШАЮТСЯ ФИНАНСОВЫЕ,
КАДРОВЫЕ И СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ



бодного времени, одна командировка сменяет другую, в кабинетах идут планёрки и совещания. Но при этом работники запросто обращаются друг к другу за советом, звонят и приходят с просьбами и пожеланиями — коммуникация проходит очень легко.

Даже новые сотрудники компании сразу отмечают особую «тимбермашевскую» атмосферу. Менеджер по управлению персоналом предприятия **Марина Рыболовлева** влилась в коллектив совсем недавно. Её называют «самым ожидаемым сотрудником компании»: растущей фирме нужны новые кадры, и квалифицированному специалисту по их подбору все искренне обрадовались. Несмотря на то, что Марина работает в компании всего несколько месяцев, она прекрасно ориентируется в структуре её работы и корпоративных ценностях: всё благодаря постоянному взаимодействию с руководителями направлений. С улыбкой молодой специалист вспоминает, как прошёл её первый рабочий день.

«Представьте: я — новый человек, первый раз зашла в офис. Все сотрудники, с которыми я встретилась, со мной поздоровались. На мой вопрос о том, как пройти в нужный кабинет, ребята со склада не просто объяснили, а проводили меня. Когда я пришла на рабочее место, меня также со всеми познакомили, проводили ко всем необходимым специалистам. Это одна из особенностей компании — здесь все готовы помочь», — рассказывает **Марина Рыболовлева**.

Тёплые отношения в компании иркутяне называют в списке главных достижений 15-летней работы.

«Тимбермаш Байкал» — динамично развивающаяся, живая ком-



пания, в которой постоянно что-то происходит, меняется. Но есть одно неизменное и, на мой взгляд, самое важное достижение «Тимбермаш Байкал» — это создание корпоративного духа компании. Каждый сотрудник нашей организации, столкнувшись с какой-либо сложной задачей, всегда может обратиться за помощью к любому коллеге, в том числе и из руководящего состава. Взаимопомощь и взаимовыручка позволяют «Тимбермаш Байкал» показывать высокий уровень сервиса для конечных пользователей наших машин», — отмечает специалист по логистике **Александр Орлов**.

Иркутский офис — это и центр кадровой политики. На ключевые должности Виктор Болдаков подбирает специалистов сам, а вопросы линейного менеджмента решают директора по направлениям.

«Текучка, как и в любой нормальной компании, у нас есть. Но она совсем небольшая — порядка 5%. Это необходимо для развития предприятия — так сказать, для «обновления крови». Когда человек долго работает на одной и той же должности, у него «замыливается глаз», он начинает плыть по течению. И новый специалист с новой точкой зрения, новыми знаниями может привнести что-то полезное», — говорит **Виктор Игоревич**.

«Предприятие развивается такими темпами, что потребность в новых сотрудниках на сегодняшний день огромная. Нам необходимо не просто расширение штата — это должен быть настоящий взрыв. В ближайшее время предстоит найти 30 новых сотрудников. Речь не идёт о замещении: появляются новые

должности, коллектив растёт», — говорит **Марина Рыболовлева**.

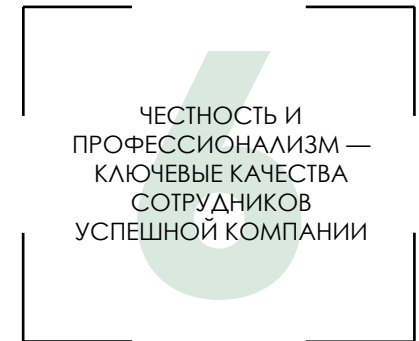
Через Иркутск же идёт и вся документация компании. Это направленные курируют финансовый директор компании Мария Левина и главный бухгалтер Ирина Леонова. Да, во многих филиалах компании есть свои финансовые специалисты, но ключевые бумаги в любом случае направляются в Иркутск. К тому же, Ирина Леонова курирует всех своих подопечных.

«Все бухгалтеры проходят стажировку в Иркутске — я лично их обучаю. Мы отработываем весь механизм правильного ведения хозяйственных операций, я объясняю всю специфику работы бухгалтера в компании, даю чёткое указание по ведению и предоставлению всей документации в иркутский офис, после чего молодой специалист отправляется в свой филиал. При этом мы всегда на связи — современные технологии позволяют общаться различными способами. Молодой бухгалтер никогда не останется один на один со своими проблемами и вопросами. В любой момент он может обратиться за советом и ему всегда будет предоставлена информация. Когда специалист только начинает работать — скажем, в Братске у нас сейчас есть «новобранец» — я уделяю ему особое внимание, отвечаю на возникающие вопросы», — рассказывает **Ирина Леонова**. Грамотное курирование работы сотрудников привело к тому, что коллектив бухгалтеров работает слаженно, как единый механизм.

Закономерно, что иркутский офис — это место, где формируются стратегические решения. Ключевые из них Виктор Игоревич принимает вместе

со своей командой старших руководителей: либо на основании индивидуальной беседы, либо по итогам мини-совета директоров. На «круглый стол», например, может выноситься идея создания новой точки присутствия.

«Выбор места для нового филиала диктуется потенциальным спросом на технику. Кроме того, мы анализируем существующий парк. По нашему опыту, 40 машин в регионе — достаточное количество для нового филиала: таким образом, затраты на его создание будут оправданы. Кроме



того, мы прислушиваемся к отзывам своих заказчиков. Так появилось самое молодое наше представительство в городе Усть-Куте. Раньше северо-восточную часть Иркутской области мы закрывали из Братска. Когда машин в регионе стало достаточно много, возникла потребность в специализированном филиале», — приводит пример **Виктор Болдаков**.

Все специалисты компании посещают иркутский офис: приезжают в командировки, собираются на тренинги и корпоративы. А в скором времени иркутяне отпразднуют новоселье. Но об этом эпохальном событии нужно рассказать подробнее.

С НОВОСЕЛЬЕМ!



13 лет назад в жизни совсем молодой иркутской компании «Тимбермаш Байкал» произошло большое событие — у неё появился собственный сервисный центр. Тогда предприятие обосновалось в здании на улице Рабочего штаба. Сегодня этот адрес хорошо известен и сотрудникам, работающим в филиалах по всей Сибири, и многим партнёрам предприятия.

Растущая компания постепенно занимала новые площади, молодые специалисты обживались на рабочих местах, обустраивали кабинеты, небольшую кухню, переговорную. И вот иркутский офис уже стал похож на настоящий дом. У работников компании, кто трудится здесь не один год, многое связано с этим зданием. «Сначала мы занимали только одно крыло, но компания разрасталась, а вместе с ней и наш офис...». «Плакат на стене? Это мы поздравляли нашего директора...». «Здесь у нас фото с 10-летнего юбилея...». Что и говорить: место обжитое.

Но компания продолжает расти и развиваться — уютный офис уже не вмещает всех иркутских сотрудников. Растёт и её статус — в Иркутске, да и во всей Сибири. Сегодня крупному, уверенно стоящему на ногах предприятию нужен новый дилерский центр — более просторный и солидный. В настоящий момент он полностью готов и скоро примет новых жителей. Год, когда «Тимбермаш Байкал» празднует своё 15-летие, войдёт в летопись компании ещё благодаря грандиозному новоселью, которое состоится 25 июля 2018 года.

Иркутяне дружно признаются, что с нетерпением ждут переезда. Надо сказать, что есть, куда стремиться. Новый сервисный центр выглядит очень эффектно.

«Здание мы построили буквально с нуля — на пустом месте. Реализовали огромный объём земляных работ, отсыпали участок — совсем недавно здесь был пустырь. Полтора года назад мы начали вбивать сваи, а сегодня здесь уже ведутся отделочные работы: вот-вот сдадим объект в эксплуатацию», — с гордостью демонстрирует результаты директор компании генерального подрядчика «БайкалСтройМонтаж» **Сергей Дунаевский**. С «Тимбермаш Байкал» они давние партнёры: сотрудничество началось в 2012 году. Эти же специалисты осуществляли перепланировку в действующем иркутском офисе, а сегодня активно взаимодействуют с проектными организациями Новокузнецка и Улан-Удэ. Филиалы в этих городах в скором времени также планируют переехать на собственные площади.

Здание поражает своими габаритами. Сергей Дунаевский с удовольствием проводит экскурсии по новопостроенному центру. Первый этаж — зона послепродажного обслуживания клиентов. Здесь и отдел по продаже запасных частей, и складские площади, и большая ремонтная зона, и центр мониторинга техники, и отдел обучения. Второй и третий этажи представляют собой офисные помещения (отделы продаж техники, отдел маркетинга, бухгалтерия, административный корпус, конференц-залы, переговорные). Предусмотрено всё, и рабочих мест хватит на всех.

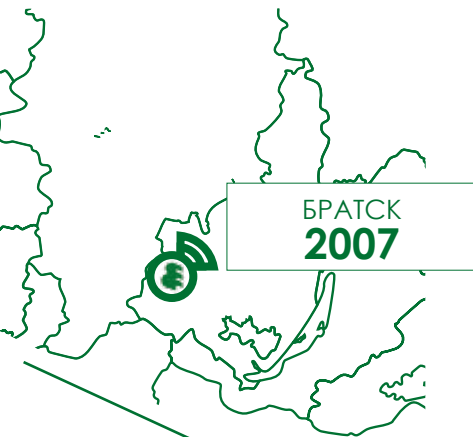
А на стройплощадке — знакомая техника John Deere. «БайкалСтройМонтаж» и «Тимбермаш Байкал» сформировали крепкие и взаимовыгодные отношения. «У нас двустороннее движение», — улыбаясь, отмечает **Сергей Дунаевский** и с энтузиазмом представляет своих «железных работников».

«Универсальный экскаватор-погрузчик John Deere 325K на нашей площадке полностью оправдывает своё название. На ходу он круглогодично. Летом с его помощью выполняем земляные работы, работы по благоустройству. С помощью различного навесного оборудования мы расширяем его возможности. Гидромолот, например, позволяет разрушать бетонные конструкции. Зимой у него, так сказать, бытовые задачи: например, очищать стройплощадку от снега. В этом году он буквально постоянно в работе — зима выдалась очень снежная. Экскаватор-погрузчик у нас работает уже три года — никаких нареканий с нашей стороны. Есть в нашем парке и мини-погрузчик John Deere 318G, его мы приобрели в прошлом году. Машина выполняет схожие задачи.

Приобретение спецтехники — серьёзный шаг для нашей компании. Выбирая поставщика, я лично анализировал рынок, рассматривал различные варианты. Остановили свой выбор на John Deere — на наш взгляд, это оптимальное соотношение цены и качества. Кроме того, для меня очень важными были отзывы пользователей спецтехники. На одной из стройплощадок мне довелось пообщаться с механиком, который работает с машинами разных производителей. И он выделил именно John Deere, отметив, что эта техника удобна, комфортна, проста в управлении. Такие отзывы — очень важный показатель», — говорит **Сергей Дунаевский**.

«С удовольствием работаю на машинах John Deere: техника управляемая, комфортная, многие процессы в ней автоматизированы. Внутри кондиционер, система вентиляции: окна закрыл и ничего — ни пыль, ни дождь, ни слякоть — на работе не отражаются. Знаю, что ни в мороз, ни в жару машина меня не подведёт. Что касается сервисной поддержки, то специалисты «Тимбермаш Байкал» регулярно приезжают к нам, чтобы провести ТО. Очень удобно, что всё это делается прямо на месте, на объекте, мы не теряем драгоценного времени. Кроме того, мы периодически созваниваемся — если необходима консультация по работе машины. А существенных неисправностей за годы работы у нас не возникало, поэтому могу сказать, что это очень надёжная техника», — делится впечатлениями главный механик «БайкалСтройМонтаж» **Олег Шилов**.





БРАТСК
2007



РОМАН БОБКО
директор филиала
в Братске

7 лет руководит филиалом, получил значительный опыт, работая в Группе «Илим» — компании, являющейся крупным заказчиком «Тимбермаш Байкал»

БРАТСКИЙ ФИЛИАЛ: ОПЫТОМ МОЖЕМ ПОДЕЛИТЬСЯ



«2007 год стал временем бурного роста компании. Клиентская база увеличивалась, и наши машины уже работали в соседних регионах — возникла потребность в развитии филиальной сети. Одной из первых появилась точка присутствия в Братске, и мне предложили занять пост директора филиала».

Так технический директор «Тимбермаш Байкал» **Виталий Сташуль** описывает события 11-летней давности. Именно на тот период пришлось становление партнёрских отношений с крупными лесозаготовителями региона, вслед за которыми к дилеру начали обращаться и другие заказчики. Одним из первых значимых достижений Виталий Сташуль называет начало сотрудничества с компанией «Илим Палп», чьи положительные отзывы стали су-

щественным подспорьем для нового сибирского дилера. Это событие со своей стороны вспоминает и **Роман Бобко**, в те годы — сотрудник технической дирекции Группы «Илим», а с 2011 года — директор братского филиала «Тимбермаш Байкал».

«В связи с увеличением объёма лесозаготовок и переходом на новые технологии Группа «Илим» впервые приобрела сортиментные комплексы. Выбор был сделан в пользу импортной техники фирмы



БРАТСКИЙ ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР ВЫРОС
НА МЕСТЕ ОПУСТЕВШЕГО ПРОМЫШЛЕННОГО ЗДАНИЯ



«Timberjack», дилером которой являлась компания «Тимберджек Байкал» (после — «Тимбермаш Байкал»). Производительность и надёжность машин, обучение операторов, своевременная доставка запасных частей и приезд сервисных инженеров, оперативное решение вопросов любой сложности, ежеквартальные встречи по «работе над ошибками» — вот главные составляющие успеха на тот момент молодой компании», — отмечает **Роман Бобко**.

В то время никто и предположить не мог, что в компаниях-партнёрах произойдут такие необычные кадровые перестановки. Братским филиалом, который только вставал на ноги, два года руководил Вита-

лий Сташуль. Всё это время он жил на два города: две недели в Иркутске, две — в Братске. Этот период застал и инженер по гарантии **Даниил Ичев**: в то время он устроился в «Тимбермаш Байкал» на должность сервисного инженера.

«Виталий Сергеевич хоть и не находился в Братске постоянно, но все процессы контролировал и вопросы решал очень оперативно. Тогда в филиале работали 7 сотрудников, пятеро из них — сервисные инженеры. База ещё только строилась — мы ведь заняли опустевшую промплощадку, сделали там капитальный ремонт, добавили несколько пристроек. В первое время мы все



СЕГОДНЯ ФИЛИАЛ —
НАСТОЯЩАЯ ГОРДОСТЬ КОМПАНИИ



ютились в одной комнате: и сервисные инженеры, и работники склада, и бухгалтер. Склад располагался в том же здании. На моих глазах строился и офис, и ремонтный цех», — вспоминает **Даниил Ичев**, ныне самый опытный работник братского филиала.

Филиал формировался постепенно. Даже в 2011 году, когда его руководителем стал **Роман Бобко**, его продолжали доводить до совершенства.

«Когда я пришёл в компанию, на базе было закончено строительство ремонтного цеха на три поста, уже начали строительство большого склада для хранения запасных частей. В тот момент в филиале работали 5 сервисных инженеров, которые обслуживали и ремонтировали на выезде технику, работающую в нескольких районах Иркутской области (Братский, Нижнеилимский, Усть-Кутский, Казачинско-Ленский, Киренский, Усть-Удинский и Балаганский). В связи с большой удалённостью некоторых лесозаготовительных участков инженеры проводили в командировках неделю, а иногда и больше. Схема доставки запчастей на эти участки в то время не была отлажена», — рассказывает **Роман Бобко**.

Роман Иванович говорит, что сменить профиль деятельности он решил после приглашения генерального директора «Тимбермаш Байкал» **Виктора Болдакова**. Навык по ремонту и обслуживанию техники у него был — в Группе «Илим» работала профильная служба. На новом месте специалист глубже изучил специфику

ремонта и обслуживания техники John Deere, и сегодня он настоящий профессионал своего дела.

Даниил Ичев благодаря своему опыту также сменил должность — в настоящий момент он является инженером по гарантии. Работа у него необычная, взаимодействует Даниил со всеми филиалами компании.

«Можно сказать, что я являюсь связующим звеном между «Тимбермаш Байкал» и John Deere: в мои обязанности входит оформление всех гарантийных случаев. Кроме того, при необходимости я занимаюсь анализом масел, координирую взаимодействие «Тимбермаш Байкал» с учебным центром John Deere. Командировок, конечно, стало меньше, но и сегодня я не сижу на месте — регулярно посещаю наши филиалы в других регионах», — описывает свои обязанности **Даниил Ичев**.

«На сегодняшний день братский филиал оказывает сервисные услуги 46 заказчикам, которые эксплуатируют 292 единицы техники John Deere. В связи с расширением клиентской базы и увеличением парка машин растут объёмы продаж по запчастям и услугам. Команда в настоящий момент собрана, но мы работаем на перспективу: начата работа с учебными учреждениями Братска по подбору выпускников для дальнейшего трудоустройства в нашу компанию», — перечисляет **Роман Бобко** достижения и возможные перспективы развития своего подразделения.

На сегодняшний день братский филиал, что называется, состоялся. Это подразделение даже



ГОСТЕВОЙ ДОМ, Г. БРАТСК

называют образцово-показательным. Всё здесь отлажено: работа самого большого склада запчастей среди всех филиалов, ремонтного цеха и офиса. Сегодня в Братске 13 сервисных инженеров: четверо из них постоянно работают в ремонтном цехе, а остальные, как правило, на выезде у заказчиков.

Кроме того, расположен филиал в очень живописном месте: неподалёку залив водохранилища и Братская ГЭС. На территории есть гостевой дом. Именно здесь в 2013 году «Тимбермаш Байкал» отмечал своё 10-летие. Специалисты компании вспоминают, как старательно готовились к этому событию, занимались благоустройством территории и подготовкой площадки на берегу Братского водохранилища для демо-шоу. В сентябре 2015 года с визитом в Братск прибыла делегация во главе Сэймом Алленом — девятым Президентом и Председателем Совета директоров корпорации John Deere.

В настоящий момент подходит к завершению строительство в братском филиале дополнительной ремонтной зоны на 250 м² и мойки. Появилось новое оборудование для восстановления и ремонта техники — наплавочно-расточной комплекс.

Филиал оказывает сервисные услуги

46
КЛИЕНТАМ,

которые
эксплуатируют

292
МАШИНЫ

John Deere



УСТЬ-ИЛИМСК
2007



АЛЕКСЕЙ КНЯЗЕВ
директор филиала
в Усть-Илимске

9 лет работает в компании и чуть меньше года руководит филиалом. За его плечами — многолетний опыт работы с техникой John Deere — в качестве оператора и сервисного инженера

УСТЬ-ИЛИМСКИЙ ФИЛИАЛ:

ПО-НАСТОЯЩЕМУ СПЛОЧЁННАЯ КОМАНДА



Хорошо сказал классик: «Как причудливо тасуется колода!». Алексей Завалишин, который пришёл в начинающую компанию «Тимбермаш Байкал» 12 лет назад на должность инженера-механика, и представить не мог, что возглавит усть-илимский филиал, ставший одним из крупнейших в компании. Да и сервисный инженер этого подразделения Алексей Князев 9 лет назад едва ли думал о том, что сменил своего учителя на руководящем посту.

Филиал в Усть-Илимске появился практически одновременно с братским подразделением. В этих богатых лесом регионах Сибири к тому моменту уже работали машины John Deere, требующие оперативной и квалифицированной сервисной поддержки. Непростую задачу стартового продвижения взял на себя **Алексей Завалишин**. Один из самых опытных сотрудников компании, её технический директор Виталий Ста-

шуль и сегодня высоко ценит достижения своего коллеги.

«С Алексеем я работаю с самого начала и очень благодарен ему за помощь в воплощении многих начинаний. Он пришёл к нам инженером-механиком, на моих глазах вырос как профессионал и многое сделал для компании. Он не побоялся взять на себя усть-илимское направление, где на тот момент не было буквально ничего, кроме за-



КОГДА ФИЛИАЛ НАЧИНАЛ СВОЮ РАБОТУ, ЗДЕСЬ ТРУДИЛИСЬ ВСЕГО ТРИ ЧЕЛОВЕКА



казчиков, негодующих из-за отсутствия сервиса на месте. Алексей уехал туда на старом сервисном автомобиле, взяв с собой чемодан с ключами. Через несколько лет его филиал приносил компании треть её доходов. Я считаю, что это огромные достижения», — отмечает **Виталий Сергеевич**.

Новый филиал, как водится, начинал с малого. Инженер отдела запчастей **Леонид Славников**, который работает в компании с 2011 года, застал подразделение в стадии становления.

«В то время мы занимали небольшое арендованное помещение. Это было одноэтажное здание, помещенное делилось на две части. В одной работали директор, сервисные ин-

женеры и продавцы, в другой размещался склад. Места не хватало катастрофически, при этом объём товара постоянно увеличивался. Чтобы выйти из положения, арендовали дополнительный склад, подъёмно-транспортные механизмы в нашем складском помещении разместить было невозможно, почти всё делалось вручную. Большое количество запчастей перемещалось из других городов. В таком режиме филиал при мне отработал около года, затем мы переехали в просторное двухэтажное здание, где находимся и по сей день. Отстроили мы и саму систему, набрали персонал, поэтому сегодня уже с улыбкой вспоминаем, как мы начинали», — рассказывает **Леонид Славников**.



СЕГОДНЯ УСТЬ-ИЛИМСКОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ —
ОДНО ИЗ САМЫХ КРУПНЫХ В КОМПАНИИ



«Когда создавался усть-илимский филиал, здесь работали всего три человека. Сейчас у нас 17 сотрудников, а за время работы мы выросли из маленького отдела в большой сплочённый коллектив, где каждый из сотрудников является профессионалом своего дела», — комментирует нынешний директор филиала **Алексей Князев**.

Этап старта уже давно позади. Сегодня в Усть-Илимском районе работает уже более 300 единиц техники John Deere. Специалисты «Тимбермаш Байкал» говорят, что это не предел: регион развивается, а дилеров производителей, способных обеспечить аналогичный уровень сервиса и доступности запчастей, здесь не так много. Так что число клиентов компании — и новых, и тех, которые становятся постоянными, — планомерно растёт. При этом к лесозаготовительной технике, с реализации которой компания начинала, добавилась дорожно-строительная. 50 машин из упомянутых 300 — представители этого направления. **Леонид Славников** отмечает, что за период его работы — а в компании он 7 лет — филиал увеличил оборот вдвое. Да и склад предприятия пережил заметные усовершенствования.

«Теперь у нас новое, просторное и логично организованное складское помещение. Запчасти сортируются по системе адресного хранения, и кладовщик точно знает, где лежит каждая деталь. На нашем старом складе мы просто не могли себе такого позволить. К любому лотку оформлен подъезд для подъёмника, да и вообще, у нас появилось много спецоборудования, облегчающего поиск и выдачу запасных частей».



Но главный показатель — это наполняемость склада, ведь речь идёт об удобстве для наших заказчиков. 73% запросов мы можем удовлетворить за счёт запчастей, которые есть в наличии в нашем филиале. Из оставшихся 27% половина есть на складах в других филиалах — в течение суток они прибывают к нам. Доля срочных заказов, которые мы доставляем из Москвы в течение 3-х дней, минимальна», — описывает достижения «Тимбермаш Байкал» **Леонид Славников.**

«Тимбермаш Байкал» и раньше не подводил клиентов, только вот доставлялись запчасти, если сказать коротко, всеми возможными способами. Сегодня логистика отлажена полностью. Ещё одним большим достижением директор филиала Алексей Князев называет формирование команды, которая сегодня работает в Усть-Илимске. Руководитель подразделения очень ценит ту атмосферу взаимопомощи и поддержки, которая здесь сложилась.

«У нас по-настоящему сплочённая команда. Каждый сотрудник внёс свой вклад в развитие филиала, за что я всем очень благодарен. Все готовы подставить плечо и поделиться опытом — и жизненным, и производственным. Например, наши сервисные инженеры. Я не переживаю, что механик может приехать на объект и выяснить, что он чего-то не знает. В этом случае он позвонит коллегам, и сообщая они обязательно найдут решение. Я сам не раз обращался за помощью к нашим специалистам, за советом нередко приходят и ко

мне. Я думаю, что именно это и есть здоровый корпоративный дух и командная работа», — говорит усть-илимский директор.

Коренной усть-илимец Алексей Князев — молодой руководитель, однако опытный работник «Тимбермаш Байкал». Поработав оператором харвестера John Deere на лесных делянках, в 2009 году он пришёл в компанию, увидев вакансию сервисного инженера.

«Директор филиала Алексей Завалишин, помню, тогда сказал: «Раз ты работал на харвестере, то и мы тебя будем в этом направлении «прокачивать». За время работы сервисным инженером я прошёл три обучения по сортиментной технике в Финляндии. Защитил Capstone по сортиментным машинам. В мои обязанности входило вести весь парк по сортиментным машинам, а когда не было «профильных» заявок, я выполнял все работы, как и мои коллеги. Были и есть у меня любимые клиенты, к которым ездил с удовольствием, а они просили, чтобы на выезды отправляли именно меня. Я и технику в эксплуатацию вводил: сам мог сесть за рычаги любой машины и показать, как необходимо ей управлять. Интересная была жизнь: я никогда не знал, что мне готовит новый день. С какой техникой я буду работать, с какими людьми общаться, сколько времени проведу в лесу», — ностальгирует **Алексей Князев.**

Он признаётся, что в новой должности только осваивается. Опыт работы сервисным инженером, безусловно, пригодился. Алексей Князев отлично ладит с «родным» отделом и знает технику на пять с плюсом. Однако некоторым аспектам новой работы приходится учиться.

«В новой должности я узнал много о самой структуре своего филиала. Я учусь общению с клиентами, индивидуальному подходу. Всё-таки, сервисный инженер обычно взаимодействует с механиками, а теперь мои собеседники — это руководители предприятия. И вот я уже смотрю на дело с другой стороны: узнаю особенности производства, выясняю, насколько качественные сервисные услуги заказчики получили. Постепенно новые обязанности становятся для меня всё более понятными», — делится **Алексей Князев.**

Более

300

единиц техники John Deere работает сегодня в Усть-Илимском районе,

50

из них — это дорожно-строительные машины



КРАСНОЯРСК
2007



ОЛЕГ ГОЛУБЕВ
директор филиала
в Красноярске

14 лет назад Олег Борисович пришёл в компанию на должность инженера-механика, так что сегодня коллеги приводят его в пример, говоря о возможности карьерного роста в компании. Не просто возглавил, а создал красноярский филиал, переехав из Иркутска

КРАСНОЯРСКИЙ ФИЛИАЛ:

К РЕШЕНИЮ НОВЫХ ЗАДАЧ — ГОТОВЫ



Красноярский офис «Тимбермаш Байкал» сегодня занимает целое здание в несколько этажей, а производственные помещения — более 1200 м². Здесь специалисты обосновались осенью 2014 года и с тех пор, что называется, обжились. И уже трудно представить, что всё начиналось буквально с нуля. Красноярский филиал появился одним из первых, и путь к сегодняшним достижениям — важная страница истории компании.

Нынешний офис компании — не первый в Красноярске. Начинаясь всё с небольшого помещения в центре города, да и оно, на самом деле, использовалось нечасто: здесь сотрудники лишь работали с почтой и составляли отчёты. А основная деятельность тогда шла в полях, то есть, собственно, на делянках: по традиции филиал в «Тимбермаш Байкал» начинается с организации сервиса, и первым

направлением стала лесозаготовительная техника.

«В 2006 я приехал в Красноярск из Иркутска, познакомился с некоторыми лесозаготовителями — владельцами техники, увидел, что наша поддержка нужна уже сейчас, на тот момент в Красноярском крае уже работали машины, проданные ещё в 1997 году. К тому же регион перспективный, поэтому было принято решение открывать филиал имен-



КРАСНОЯРСКИЙ ФИЛИАЛ
ПОЯВИЛСЯ ОДНИМ ИЗ ПЕРВЫХ



но здесь. Через год я переехал в Красноярск на постоянное место жительства, чтобы обслуживать имеющийся парк техники у клиентов и открывать филиал», — рассказывает директор красноярского филиала Олег Голубев.

Впрочем, тогда Олег Борисович руководителем был разве что номинально: за три года до описываемых событий, то есть в самом начале истории компании, он пришёл на должность инженера-механика. В Красноярск из Иркутска переехал старшим инженером, и уже здесь вырос до руководителя крупного подразделения. Такой карьерный рост в компании не редкость: многие директора вышли именно из сервисных инженеров.

На первых порах Олегу Борисовичу, конечно, было непросто. На весь регион — только он один, иркутские коллеги помочь могли не всегда, и зачастую в воскресенье заканчивалась одна командировка, а в понедельник уже начиналась

другая. Запчасти получал с поезда, хранились они в гараже или даже дома — склада тогда не существовало вовсе. Да и с сервисным автомобилем получилось интересно: его новоявленному красноярцу отдал Виктор Болдаков.

Сегодня Олег Голубев улыбается, вспоминая, как работал на личном авто гендиректора.

Любопытно, что Олег Борисович стартовый период вовсе не считает сложным. Говорит, что задачи тогда стояли очевидные: выехать, устранить неисправность, получить довольного клиента. Не хватало лишь времени ни на семью, ни на хобби. «Технар» по натуре, Олег Борисович признаётся, что работать с железом проще, чем работать с людьми: чтобы успешнее справляться с обязанностями руководителя, он проходил специализированные тренинги. До сих пор многие вопросы, связанные с работой сервисных инженеров филиала, решает именно он, причём в деле участвует с интересом.



➤ ЗА ПРОШЕДШИЕ ГОДЫ ИЗ МАЛЕНЬКОГО ОФИСА
ВЫРОСЛА ПРОСТОРНАЯ РЕМБАЗА, А ОБЪЁМ
СКЛАДА ЗАПЧАСТЕЙ УВЕЛИЧИЛСЯ В НЕСКОЛЬКО РАЗ



На первые годы существования филиала пришёлся бурный рост продаж как в Красноярском крае, так и в Томской области — на тот период красноярские инженеры обслуживали ещё и технику в Тэтом регионе. До сих пор Олег Голубев помнит своих первых клиентов — они, между прочим, остаются с «Тимбермаш Байкал» и сегодня.

Понемногу филиал разрастался. Но всё же очень непросто поддерживать исправное состояние большого количества спецтехники, не имея собственного склада запчастей. Его создание и стало следующей насущной задачей.

«Когда в 2009 году я пришёл в компанию, красноярский филиал ещё только формировался. Мне предстояло работать с отделом запчастей и создавать склад. В то время офис был совсем не таким, как сейчас. У нас было два арендуемых помещения, в сумме — около 400 «квадратов». В одном, очень небольшом, около 100 м² находились все работники филиала, в том числе и директор — свой кабинет был только у бухгалтера. Второе помещение было разделено пополам. В одной половине находился склад, где хранились запчасти, масла. Во второй — сервис: в нём инженеры обслуживали сервисные автомобили, проводили ремонт агрегатов от спецтехники. У нас был подъёмник и некоторое оборудование для ремонта двигателей и агрегатов», — вспоминает инженер отдела запасных частей красноярского филиала **Николай Сокирко**.

Сегодня весь процесс заказа запчастей максимально отлажен и автоматизирован, но чёткая система сформировалась, разумеется, не



сразу. В первое время заявки формировали и дублировали вручную, складские остатки были непрозрачны — невозможно было оперативно понять, где в наличии есть нужная деталь. По каждой позиции приходилось созваниваться с коллегами и всё проверять — вся эта работа ложилась на Николая Сокирко. Но и это далеко не все сложности.

«Заказанные запчасти к нам приходили авиатранспортом, либо по железной дороге. В аэропорт они прилетали в терминал, а уж дальше — моя работа. Садился в автомобиль, ехал, забирал, привозил на склад, вскрывал и проверял. Или на железнодорожном вокзале: стоял, встречал проходящие поезда из Иркутска, чтобы забрать нужную деталь. Ехала она с проводниками или в багажном вагоне. Бывали и габаритные: РВД, траки от гусениц. Их в объятия — и в машину. Романтика! Да и на складе у нас не было своего кара, одалживали у «соседей» — компания продавала линолеум. Но они работали до 17.00, а вот если позже привозили наш товар, приходилось изобретать. Например, огромную бочку масла как транспортировать? Но мы способные ребята, у нас доски были заготовлены, закатывали», — смеясь, вспоминает **Николай Сокирко**.

Но это уже дела давно минувших дней. Сегодня есть специалист для решения каждой из задач, процесс оформления заявки сокращён до минимума, данные о наличии запчастей стали прозрачными. Даже транспортные компании, видя обороты компании, максимально сократили сроки доставки деталей. Главный результат — выросла скорость реагирования.

«Для клиента главный показатель — это оперативность, ведь отсутствие запчасти — это просто. Мы добились того, что простои сократились до минимума. Клиент сам видит, есть ли запчасть у нас на складе, а если нет, то знает: сегодня до обеда мы её заказали, завтра в 16.00 деталь уже придёт. Такая точность и предсказуемость — очень важный результат», — рассуждает **Николай Сокирко**.

В том, что сегодня механизм работает, как часы, инженер отдела запчастей видит и свою заслугу. На самом деле, тут есть, чем гордиться: за прошедшие годы площадь склада со 150 м² увеличилась до 500. Оборот в рублях вырос более чем в 15 раз. Объём товара на складе — в 35 раз.

Вырос и окреп и сам филиал. В настоящий момент здесь около 30 человек. Постоянное развитие, запуск новых направлений требуют дополнительных кадров. Сотрудники, как правило, приходят и остаются в компании не на один год.

«Долгое время я сам подбирал сотрудников — только несколько месяцев назад у нас появился менеджер по управлению персоналом, чему я очень рад. Но за годы работы я научился в людях разбираться, уже на собеседовании понимал, сработаемся ли. Ведь помимо профессиональных навыков важны отношения в коллективе, и, если человек не впишется, ничего хорошего из этого не выйдет. Ошибался я в кандидатах очень редко, поэтому все годы работы филиала живём мы дружно», — рассказывает **Олег Голубев**.

За прошедшие 11 лет красноярский филиал освоил работу в разных отраслях: к первоначальной лесозаготовительной технике добавилась дорожно-строительная, сельскохозяйственная, а недавно — ещё и лесовосстановительная. Инженеры научились работать с новыми видами техники, на складе появились невиданные ранее агрегаты, а в офисе — специалисты со свежими знаниями и навыками.

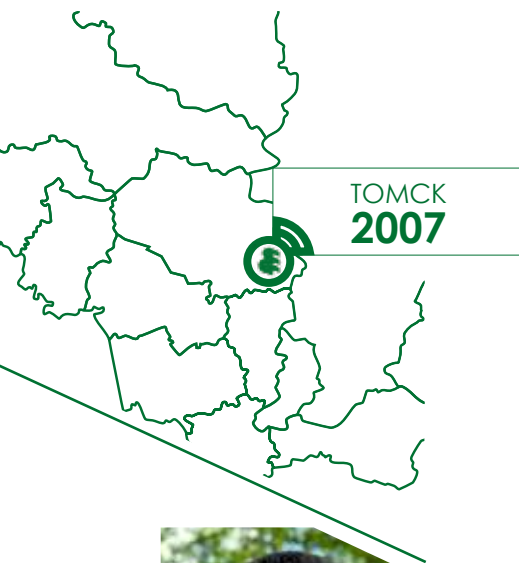
«Система работы в нашем филиале уже «обкатана», отработана многолетней практикой. Но и развитие, безусловно, есть. Никто и предположить не мог, что мы начнём взаимодействовать с аграриями, а сегодня это уже привычная часть нашей работы. Кто знает, может быть освоим и другие направления, к новым задачам мы готовы», — не скрывает энтузиазма **Олег Голубев**.

Склад красноярского филиала имеет площадь

500 М²,

объём товара в денежном эквиваленте — порядка

70
МЛН РУБ.



СЕРГЕЙ МИХНЮКЕВИЧ
директор филиала в Томске

Дипломированный инженер-механик, в компании больше 10 лет. Создавал томский филиал — для этого переехал в город из Красноярска. Стал наставником для нескольких специалистов «Тимбермаш Байкал»

ТОМСКИЙ ФИЛИАЛ: НАШ ОПЫТ — ВАШ УСПЕХ



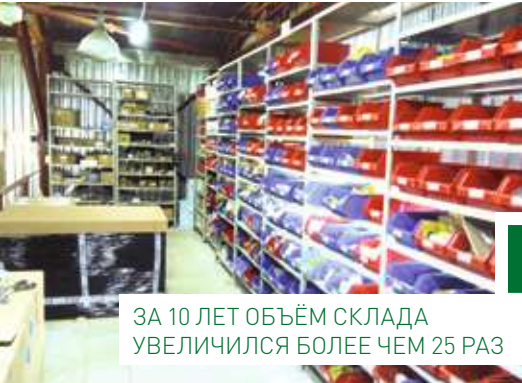
В далёком 2006 году «Тимбермаш Байкал» продал свою первую в Томской области партию лесозаготовительных машин «Томлесдреву» — крупнейшему игроку регионального рынка.

Чуть позже появились и ряд других крупных заказчиков: серьёзная ответственность, учитывая, что курировались томские клиенты компании из красноярского филиала. Два года спустя в компанию пришёл молодой сервисный инженер **Сергей Михнюкевич**, который и взял на себя непростую задачу взаимодействия с томскими партнёрами. 600 км в одну сторону, не меньше 100 км до деляны — за год километраж уже тянул на кругосветное путешествие. Плечо обслуживания необходимо было сокращать, да и Томская область — регион перспективный. И вскоре здесь появился собственный филиал.

Сергей Михнюкевич тогда же и возглавил новое подразделение. На

него легли и заботы по первоначальному обустройству, и поиск сотрудников. Специалист говорит, что задачи были посильными: по образованию он — инженер-механик, да и опыт руководящей работы за плечами был.

«Обязанности руководителя оказались трудными, но выполнимыми. Всегда интересно начинать что-то новое. Я знаю, как нужно работать с техникой, знаю, какая задача выполняется, а какая — нет, сколько времени на неё необходимо. Как только я начал работать в регионе, занялся поиском сервисных инженеров. Из полутора десятка кандидатов на эту вакансию я выбрал и пригласил на работу двух молодых ребят — и вот мы уже 10 лет работаем вместе», — рассказывает руководитель томского филиала.



ЗА 10 ЛЕТ ОБЪЁМ СКЛАДА
УВЕЛИЧИЛСЯ БОЛЕЕ ЧЕМ 25 РАЗ



«Когда я пришёл в компанию, у меня были некоторые знания по работе с техникой, да и образование у меня профильное. Но всё равно, нужна была практика. И более опытный Сергей Михнюкевич ездил со мной на объекты к клиентам, обучал меня, наставлял. Мне и сегодня очень помогает мой опыт работы сервисным инженером: например, я быстро могу визуально представить деталь, о которой говорит клиент», — говорит **Александр Макаров** — один из тех самых молодых сотрудников. Сегодня он занимает должность инженера отдела снабжения томского филиала.

Склад, с которым сегодня работает Александр Макаров, в Томске появился практически сразу: опытные сотрудники вспоминают, что изначально в качестве помещения использовали гараж. И если офис у компании тогда был достаточно скромный, то склад сразу выбирали попросторнее. За 10 лет он, конечно, заметно разросся: по словам Александра Макарова, с 1,5 до 40 млн рублей. Выросло количество номенклатуры, перечень оригинальных запасных частей, рас-

ходных материалов. Так, кроме самих запчастей к технике John Deere сегодня компания реализует ещё и различное навесное оборудование, расходные материалы и сопутствующие товары.

Да и сам филиал, разумеется, окреп. Сегодня здесь 10 специалистов, появилась собственная производственная база, которая скоро должна пополниться новым ремонтным боксом. Количество машин в регионе увеличилось в четыре раза, а два крупных партнёра, с которых начался филиал и которые стали его визитной карточкой, превратились в мощную клиентскую базу. К тому же, к лесозаготовительному направлению добавилось дорожно-строительное.

«Степень лояльности клиентов — это, пожалуй, наше главное достижение за прошедшие годы. В лесной отрасли знают наш бренд, одобряют наш подход как дилера. Это очень важно, ведь в этой сфере успешно работает «сарафанное радио»: лесозаготовители всегда следят за результатами работы своих соседей по деляне. Так и получается, что наши контакты передаются из рук в руки. Как следствие — увеличение единиц нашей

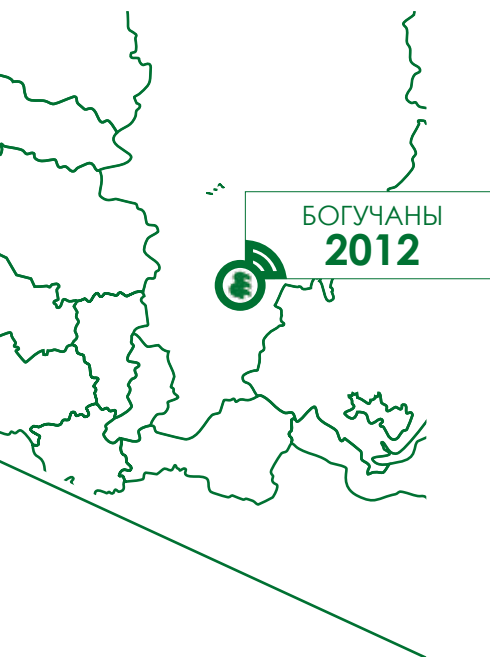
техники в регионе. В Томской области осуществляются очень большие объёмы заготовки, осваиваются новые труднодоступные участки, и это замечательно, что мы можем помочь нашим клиентам в этом нелёгком деле», — рассуждает **Сергей Михнюкевич**.

«Специалисты нашей компании регулярно выезжают на лесозаготовительные участки клиентов. И речь идёт не только о сервисных инженерах, я и сам участвую в этих поездках. Для нас это возможность пообщаться непосредственно с оператором, выяснить, какие пожелания по оптимизации работы оборудования у него есть, предложить новый продукт, а кроме того, получить точную информацию о работе техники конкурентов», — описывает существующую практику **Александр Макаров**.

Сегодня система уже отлажена, отношения с клиентами и внутри коллектива выстроены. Однако в ответ на предположение о том, что все дела уже сделаны, специалисты только смеются: работы и планов — предостаточно.

«Возможностей для развития очень много. Необходимо более плотно работать с рынком Томской области: есть направления, где мы могли бы расширить своё присутствие. Мы в поисках новых специалистов — планируем оптимизировать работу филиала. И ассортимент продукции, представленной на складе, продолжает расширяться. Есть целый ряд поставленных целей, сегодня необходимо их реализовывать», — делится планами **Сергей Михнюкевич**.

Что же касается крупных лесозаготовителей, с которых началась эта история, то сотрудничество с ними продолжается и сегодня: за столько лет отношения партнёров только окрепли.



«Для того чтобы понять, что значит работать в Богучанах, в этом месте нужно побывать. Я бы сказал, что это очень специфический населённый пункт. Со стороны посмотришь — село. Территории небольшие, домов многоэтажных нет. Но регион развивается, и мы видим здесь перспективы», — говорит директор богучанского филиала Олег Голубев.

БОГУЧАНСКИЙ ФИЛИАЛ: МЫ ПОЙДЁМ НА СЕВЕР



Общение с Олегом Борисовичем позволяет сформировать настоящую летопись «Тимбермаш Байкал». Он пришёл в компанию, когда та была на самом старте, работал сервисным инженером, перебрался из Иркутска в Красноярск, чтобы создать здесь один из первых филиалов предприятия. И вот сегодня красноярское подразделение уже имеет собственное «генеалогическое древо»: с ним «кровно» связаны появившиеся в разные годы точки присутствия компании в Абакане и Богучанах.

«Для наших заказчиков особенно важно, чтобы срок реагирования сервисных служб был минимальным. Мы анализируем показатели в регионах, в которых работаем, и формируем новую точку — там, где «популяция» наших машин больше. Постепенно новый филиал растёт,

набирает специалистов», — рассказывает **Олег Борисович**.

Богучанское подразделение «Тимбермаш Байкал» новичком не назовешь: оно работает с 2012 года. Старт был довольно необычным: для начала компания открыла склад на площадях своего местного клиента — Богучанского ЛПК. Комбинат приобрёл несколько единиц техники, и для удобства заказчика дилер решил на такой необычный шаг.

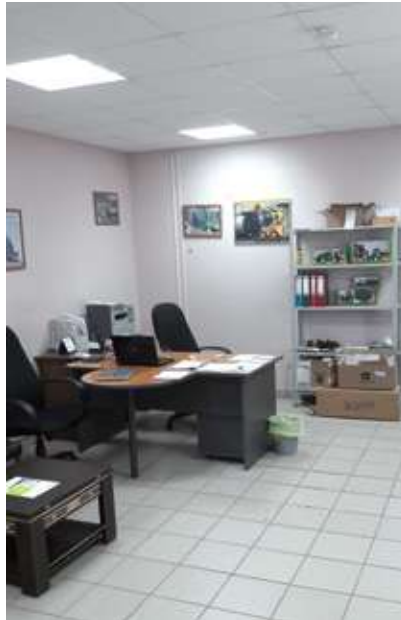
«В первое время такой формат был оптимальным, однако впоследствии «Тимбермаш Байкал» решил развивать это направление. Обслуживать технику в Кежемском районе Красноярского края на первых этапах помогал братский филиал нашей компании, в настоящий момент эти задачи решает богучанский филиал, которым сегодня руководит Олег Борисович».



ВЛАДИСЛАВ ТЕРЛИБАВКА,
ИНЖЕНЕР-МЕХАНИК

Я вижу возможности для нашего развития в этом регионе. Это богатая лесом территория, и более 90% нашей техники здесь — это машины для лесозаготовки. Кроме того, у Богучан удобное географическое положение: в зимний и летний периоды отсюда можно закрывать всё Ангаро-Енисейское направление, от Мотыгинского до Кежемского района. Поэтому я вижу будущее богучанского филиала — это для нас своеобразное окно к северным территориям», — объясняет **Олег Борисович**.

Богучаны и правда не стоят на месте. ГЭС достроили и вывели на полную мощность, ввели в строй несколько объектов транспортной инфраструктуры. Связь с северными нефтяными месторождениями, так или иначе, проходит через этот населённый пункт. Техника John Deere



и «Тимбермаш Байкал, со своей стороны, приложили руку к развитию инфраструктуры: дорожно-строительные машины работают «по профилю» на ГЭС, а также на объектах лесозаготовительных предприятий, для которых транспортный вопрос также актуален. Кроме того, Олег Голубев отмечает развитие конкуренции на этом рынке. Когда «Тимбермаш Байкал» заходил в регион, филиал стал фактически единственным представительством дилера крупного производителя спецтехники. Сегодня этой территорией заинтересовались и другие компании.

Так что «Тимбермаш Байкал» укрепляет свои позиции в Богучанах. С территории ЛПК филиал переехал в арендованное помещение, в настоящий момент здесь размещаются склад площадью около 300

м², а также ремонтная зона. В филиале работают кладовщик, менеджер по послепродажной поддержке и два сервисных инженера. В случае необходимости к ним на подмогу выезжают специалисты из Красноярска, которые работают здесь вахтовым методом.

«Не так просто найти в данном регионе квалифицированных специалистов: опытные сотрудники буквально на вес золота. Нынешней командой я очень доволен — ребята прекрасно справляются с возложенными на них задачами. Иван Пономарёв, менеджер по послепродажной поддержке, а до этого кладовщик, с нами с самого основания филиала: он трудился ещё в Богучанском ЛПК, откуда и перешёл к нам. Сервисные инженеры в прошлом операторы: они работали на машинах John Deere и знают их буквально изнутри. Мы очень тщательно подбирали специалистов: присматривались к ним, обучали в Красноярске, первое время курировали. Оба сервисных специалиста в компании уже несколько лет», — говорит **Олег Голубев**.

Опыт богучанских сотрудников даёт возможность Олегу Борисовичу руководить филиалом дистанционно. По его словам, специалисты не нуждаются в постоянном контроле, поскольку работу свою отлично знают. Личное присутствие руководителя необходимо лишь изредка, поэтому в командировки на север Олег Борисович отправляется не так часто. Не исключено, говорит он, что вскоре в Богучанах появится собственный руководитель филиала: потенциал у региона большой, значит, здесь есть, куда расти.



АРТЁМ ПАТУРОВ

директор филиала
в Улан-Удэ

В компании 10 лет. Имеет опыт работы оператором лесозаготовительной техники, инструктором и сервисным инженером. Чтобы создать филиал, переехал из Братска

УЛАН-УДЭНСКИЙ ФИЛИАЛ:

ВАЖНО БЫТЬ БЛИЖЕ К КЛИЕНТАМ



Директор филиала в Улан-Удэ Артём Патуров о своей вотчине поначалу отзывался скромно: подразделение небольшое, совсем ещё молодое, героями и историями ещё не обзавелось. «Филиал существует всего пять лет», — отмечает руководитель и сам удивляется таким цифрам: он и не заметил, как с момента открытия прошло столько времени.

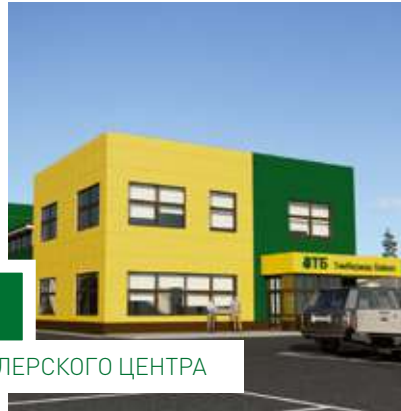
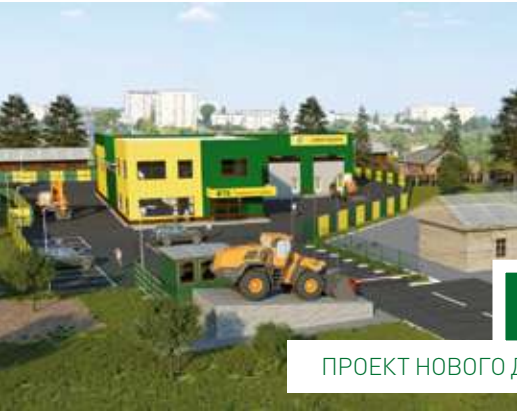
Артём Патуров действительно с филиалом с самого начала. А в компании — ещё дольше.

«В 2008 году я устроился в «Тимбермаш Байкал» на должность инструктора — обучал работе с сортиментными, хлыстовыми лесозаготовительными машинами. Мой опыт работы оператором лесозаготовительной техники позволял справиться с этими задачами. Следующей моей ступенью стала должность сервисного инженера, с которой меня и пригласили на пост директора нового филиала — и из Братска я переехал в Улан-Удэ. В регионе к тому времени уже работало несколько наших машин, а для профессионального дилера важно быть ближе к клиенту», — описывает свой путь Артём Патуров.

Конечно, ни один старт не даётся легко. Первое время новояв-

ленному улан-удэнцу приходилось работать в одиночку. Несколько месяцев Артём Иванович справлялся с обязанностями и кладовщика, и бухгалтера, и сервисного инженера, и даже привезённые запчасти забирал сам. Рассказывает он об этом с улыбкой: «При желании всё можно успеть».

«К счастью, сегодня команда уже собралась. Сначала я пригласил кладовщика — он меня, конечно, серьёзно разгрузил, и склад мы уже создавали вместе. Потом один за другим появились сервисные инженеры — по мере роста парка техники. Сегодня у нас в штате 14 человек — вместе с обслуживающим персоналом, и я очень доволен тем, что система отлажена, каждый занимается своим делом, а филиал продолжает развиваться», — комментирует специалист.



ПРОЕКТ НОВОГО ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА



Главным маркером движения вперёд Артём Патуров называет увеличение парка техники: за время существования филиала он вырос в три раза. Сегодня под крылом филиала большая территория: Забайкальский край и Республика Бурятия. Здесь представлена и лесозаготовительная, и дорожно-строительная, и сельскохозяйственная техника. Акцент в филиале делают на первое направление — согласно с географическими особенностями региона.

Такой объём работ, а также стремление к развитию не позволяют руководителю филиала усидеть в директорском кресле. Хотя времена инструкторских и инженерских командировок для Артёма давно закончились, он продолжает колесить по Сибири — профессиональные навыки по-прежнему в цене.

«Мне нравится моя нынешняя должность, хотя, конечно, очень многому приходилось учиться. Зато сейчас я могу научить других. Я очень тщательно отбирал сервисных специалистов, сам проводил собеседования, обучал их, много

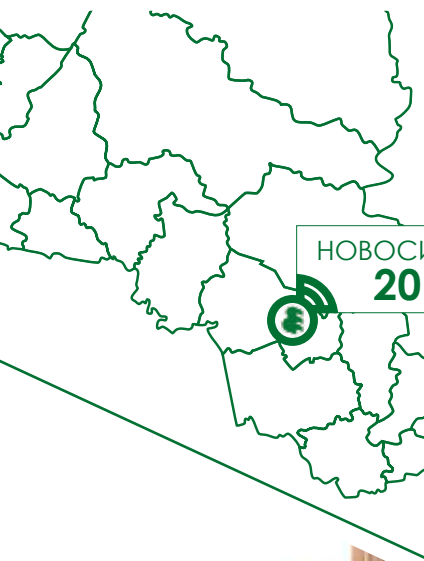
раз выезжал со своими сотрудниками на объекты. Сегодня это уже опытные специалисты, но если возникает необходимость, я сажусь в сервисный автомобиль и еду с ними к месту работы техники. К тому же, я частенько выезжаю на разрезы или деляны, чтобы посмотреть на технику в работе, пообщаться с нашими партнёрами, выслушать отзывы», — описывает свои командировки **Артём Патуров**.

Личное общение с клиентами он считает одним из важнейших элементов своей работы: именно в таких диалогах удаётся выявить важные нюансы. Отзывы, говорит Артём Иванович, бывают разные. Похвала становится стимулом расти дальше. Критика — возможностью для совершенствования, причём не только для дилера, но даже для производителя, ведь о конструктивных недоработках специалисты сообщают на заводы John Deere.

Впрочем, и внутри филиала, да и во всей компании взаимодействие всё больше строится на неформальном общении. Планёрку со своими сервисными инженерами

Артём Патуров обычно совмещает с утренним чаепитием: многолетний опыт работы с техникой помогает ему планировать рабочее время и эффективно распределять обязанности. Да и с коллегами из других филиалов Улан-Удэ постоянно на связи.

«Мы регулярно связываемся — многие вопросы необходимо решать совместно. Да и лично со всеми директорами филиалов я знаком: несколько раз в год «Тимбермаш Байкал» проводит обучение для руководителей, а John Deere собирает всех на дилерские конференции. Здесь проходит презентация обновлённой линейки, новых техник продаж. Важен обмен опытом, который происходит между специалистами. Я вообще считаю, что с коллегами мне повезло. Взять, например, вопрос расширения штата: не нужно никакой бумажной волокиты, длинных аргументов и доказательств. Наш технический директор Виталий Сташуль, с которым мы эти моменты обсуждаем, всегда в курсе ситуации, ему и объяснять ничего не приходится», — говорит **Артём Патуров**.



МАКСИМ АНЦИФЕРОВ

**директор филиала
в Новосибирске**

*Выпускник
автотранспортного
техникума, также имеет
высшее образование
по специальности
«Обслуживание и ремонт
автомобилей». Занимая
руководящий пост,
может посодействовать
в решении любой
технической задачи*

НОВОСИБИРСКИЙ ФИЛИАЛ: МЫ В НАЧАЛЕ БОЛЬШОГО ПУТИ



Директор новосибирского филиала «Тимбермаш Байкал» Максим Анциферов, улыбаясь, называет своё подразделение «зелёным». И дело даже не в цвете техники, с которой здесь работают — она-то как раз преимущественно жёлтого цвета, а в том, что филиал этот молодой — создан он был два с половиной года назад. Юность — это и специфические задачи, и, безусловно, амбициозность, ведь речь идёт о работе в большой «тимбермашевской» команде.

Впрочем, машины John Deere в новосибирском регионе знали и до того, как здесь обособился «Тимбермаш Байкал». Компания, что называется, подхватила упавшее знамя покинувшего рынок дилера: основу нового коллектива составили знающие технику специалисты, сами машины уже работали на объектах заказчика, а существующие клиенты очень ждали возобновления сервисного обслуживания. Для Максима Анциферова это была особая ответственность.

«Технику, с которой нам предстояло работать, продавал лично я. И напуганные клиенты звонили именно мне: как работать с машинами премиального бренда без дилера в регионе? И первой нашей задачей стало оповещение владельцев техники о том, что дилер есть, «Тимбермаш Байкал» пришёл сюда всерьёз и надолго, все вопросы мы готовы решать. Я самостоятельно объезжал владельцев техники, разговаривал, узнавал их задачи, рассказывал о себе. Было приятно



ПЕРЕДАЧА ГРЕЙДЕРА 772G С СИСТЕМОЙ TORCON 3D-МС НОВОСИБИРСКАВТОДОРУ



наблюдать, как бывшее недовольство сменялось положительными эмоциями», — вспоминает руководитель новосибирского филиала.

Параллельно нужно было обживаться в городе и собирать команду. Первую задачу решили, прямо скажем, лихо: двухэтажный офис в центре миллионника с помещением под склад и ремзоной. Подобрали и коллектив: сегодня здесь 5 специалистов, хотя подразделение растёт, так что есть вакансии. Текучки в филиале нет, поэтому руководство готово «растить» кадры: профессионалы на рынке на вес золота, да и сам Максим Анциферов когда-то начинал карьеру с должности механика. Этот опыт и сейчас помогает ему найти общий язык как с сотрудниками, так и с клиентами.

Сегодня организационные и репутационные задачи, по большей части, уже решены, и новосибирские специалисты активно работают над увеличением доли своего присутствия на рынке. Рынке, надо сказать, непросто: регион диктует свои условия. Здесь много строят, создают и ремонтируют дороги, развивается складское направление, а это — ставка на определённые виды техники.

«У нас особенный регион. Для России Новосибирск — очень крупный город: третий по площади и населению после Москвы и Санкт-Петербурга. А это — большая конкуренция на рынке: помимо нашей дорожно-строительной техники здесь присутствуют и другие бренды, в том числе и премиальные. Но такая борьба нас только закаляет: избыток работы однозначно лучше её отсутствия. Я уверен, что мы ещё только в начале большого пути», — говорит **Максим Анциферов**.

А ещё эксперт подчёркивает: все производители сегодня фактически равны. Крупные игроки высокого уровня предлагают продукцию, схожую по ценовым и техническим характеристикам. А значит, на первое место выходят сервис и клиентоориентированный подход. Для реализации последнего необходимо детальное знание рынка: нужно понимать, чего он требует и что предлагают другие производители.

«Мы очень уважительно и внимательно относимся к своим коллегам по цеху, всегда в курсе произошедших у них изменений, новинок рынка. Когда получаем от клиента запрос, тщательно выясняем, в каких условиях он планирует работать и какой результат хочет получить. На осно-

вании этих данных мы можем отрегулировать некоторые технические характеристики, предложить эффективное решение по оптимизации расходов, и, таким образом, подобрать наиболее подходящий вариант», — уверен специалист.

Сотрудники «Тимбермаш Байкал» прекрасно ориентируются на рынке дорожного строительства: знают о планируемых и реализуемых объектах, госпрограммах, крупных игроках и их потребностях и многом другом. Только так можно быть на острие ножа — тем более, что владельцы спецтехники, выбирая железного коня, во многом ориентируются на опыт друг друга. И тот факт, что с прошлого года одна из ведущих дорожно-строительных компаний Новосибирска работает с грейдером John Deere, можно считать большим достижением. Тем более, что машина первой в регионе получила систему нивелирования TORCON — «Тимбермаш Байкал» организовал «премьеру».

Вместе со своими сложностями дорожно-строительное направление имеет и заметные плюсы: результат работы можно наблюдать буквально под собственными окнами. Каждый день Максим Анциферов видит на стройке неподалёку экскаватор-погрузчик, проданный им несколько лет назад: оценивает состояние «питомца», приветствует уже знакомого оператора. А улицы Новосибирска чистят от снега мини-погрузчики, реализованные компанией: при встрече с брендированными машинами дилера дорожники обязательно сигналижат — в знак приветствия. Это ли не достижение для «зелёного» филиала?



АЛЕКСАНДР ГОЛОВКИН

директор филиала
в Новокузнецке

Выпускник Московского горного государственного университета, имеет квалификацию «Горный инженер» и большой опыт работы на шахтах Кузбасса. Кандидат наук, разработчик новой передовой технологии комплексной механизации шахт

НОВОКУЗНЕЦКИЙ ФИЛИАЛ:

КАЖДЫЙ НА СВОЁМ МЕСТЕ



«Новокузнецк — один из крупнейших угледобывающих центров России». Фраза подобного содержания — обязательная составляющая любой энциклопедической справки о городе. Так что нет ничего удивительного в том, что именно на угольных разрезах в этом регионе активнее всего работает техника John Deere, а ключевым направлением для «Тимбермаш Байкал» является дорожно-строительное.

«Мы работаем во всех направлениях, в которых представлена наша продуктовая линейка. На севере области эксплуатируют лесозаготовительные машины, также наши заказчики — строители и коммунальные службы. Но приоритетом и локомотивом продаж в нашем регионе является угольная промышленность. Грейдеры, бульдозеры, фронтальные погрузчики — самые популярные наши продукты. Угледобывающие компании предъявляют к технике очень высокие требования: машины на разрезах работают фактически круглосуточно и круглогодично. Этим предприятиям особенно нужна надёжная, ремонтпригодная техника», — объясняет управляющий по продажам дорожно-строительной техники новокузнецкого филиала **Андрей Николаев**.

Бренд John Deere хорошо известен на новокузнецком рынке. «Тимбермаш Байкал» работает здесь с 2015 года, и за этот относительно небольшой промежуток времени уже успел себя зарекомендовать.

«На протяжении 5 лет Новокузнецк был территорией другого дилера John Deere. Когда компания ушла с рынка, регион «подхватил» «Тимбермаш Байкал». Сюда же перешло на работу большое количество специалистов — и я в том числе. Некоторое время длился переходный период, представители «Тимбермаш Байкал» приезжали к нам, присматривались, оценивали перспективность региона. Присматривались и мы к новому руководству — в результате пожали друг другу руки. Годы совместной работы показали, что это было правильное решение. Конечно, технические ха-



В ГОРНОДОБЫВАЮЩЕЙ ОТРАСЛИ СПЕЦТЕХНИКА РАБОТАЕТ 24 ЧАСА В СУТКИ И 365 ДНЕЙ В ГОДУ



рактические характеристики спецтехники играют существенную роль, но политика дилера — также фактор немаловажный. Вместе с «Тимбермаш Байкал» мы переживаем период активного развития», — рассказывает директор новокузнецкого филиала **Александр Головкин**.

Заказчики компании говорят, что переход от одного дилера к другому прошёл плавно и легко, а вот результаты изменений заметны: и запчастей на складе стало больше, и срок реагирования сервисных специалистов сократился. Что же касается развития филиала, то Андрей Николаев не без гордости отмечает рост ключевых показателей.

«Результатом для любого бизнеса является увеличение объёмов: и финансовых, и отгруженной продукции. В нашем случае, это техника и запасные части. Ещё одна важная метрика — количество клиентов: новых, а также тех, которые становятся постоянными. Клиентская база у нас уже была наработана, сегодня мы её понемногу наращиваем. Также расширяем продуктовую линейку, обновляем её. Ежегодно продажи техники в регионе увеличиваются на 50%», — комментирует **Андрей Николаев**.

Такие показатели — это результат сплочённой работы команды филиала. Подразделению исключительно повезло с руководителем: в прошлом Александр Иванович сам работал в добывающей отрасли. А бывших угольщиков, как и бывших разведчиков, не бывает: новокузнецкий директор знает индустрию изнутри, легко находит общий язык с заказчиками. К своей команде он относится с отеческой иронией: по-доброму шутит, но отмечает, что каждый специалист в филиале — большая ценность.

«В филиале у нас работают 12 человек, все — на своём месте. У нашего управляющего по продажам Андрея Николаева — настоящий талант: благодаря его работе парк наших машин в регионе активно растёт. Менеджера по послепродажной поддержке Владимира Четверикова я называю «железным человеком» — очень он ответственный и работы не боится. А ведь от оперативности и правильности принятых им решений во многом зависит отношение заказчиков к нам как дилеру. Сервисные инженеры — тоже отличные специалисты. И они постоянно развиваются, учатся. Один из моих ребят, например,

сейчас находится в корпоративном университете в Домодедово — повышает свой профессиональный уровень», — представляет коллектив **Александр Иванович**.

Ничего удивительного, что с такой командой и такими результатами новокузнецчане строят амбициозные планы на будущее. Сегодня филиал работает в арендованном помещении, а в скором времени сотрудники надеются перебраться на собственные квадратные метры. Земельный участок уже есть, в этом году планируются строительные работы.

«Сегодня мы арендуем небольшой, но полностью оборудованный офис. Но всё-таки мы намерены долго и плодотворно работать на рынке, а для этого не обойтись без собственного сервисного центра. Такое решение в компании уже принято», — говорит **Андрей Николаев**.

«Возможностей и задумок очень много. Мы планируем создать в новом сервисном центре обучающий класс. Мы много знаем о технике, и хотелось бы эти знания передавать, чтобы наши машины показывали всё, на что они способны, и демонстрировали рекордные сроки наработки, а здесь многое зависит от мастерства оператора. Также планируем создать небольшой шоу-рум, представив там несколько единиц техники. Специалисты нашего филиала ежегодно участвуют в крупной новокузнецкой выставке «Уголь России и Майнинг», и машины на нашем стенде обязательно присутствуют. Но то один раз в год — а в собственный шоу-рум мы сможем постоянно приглашать гостей», — с энтузиазмом делится планами **Александр Головкин**.



Кемерово и Новокузнецк — города-соседи, между которыми наблюдается некоторая борьба за первенство. Формально именно Кемерово является областным центром, при этом очевидно, что Новокузнецк — более старый и крупный город. Да и активов угольных компаний — а они являются неотъемлемой частью экономики региона — в окрестностях Новокузнецка больше.

КЕМЕРОВСКИЙ ФИЛИАЛ: СВОЙ РЕГИОН ЗНАЕМ НА ОТЛИЧНО



Эти «особенности местного колорита» отразились на специфике работы здешних точек присутствия компании «Тимбермаш Байкал»: кемеровский и новокузнецкий подразделения — этикие «филиалы-побратимы». Даже директор у них один: Александр Головкин работает, так сказать, на две ставки.

«Филиалы в Новокузнецке и Кемерове появились практически одновременно: на рубеже 2015-2016 годов с разницей в несколько месяцев. Расстояние между нами — порядка 250 км, так что раз в месяц я на несколько дней отправляюсь в Кемерово, чтобы встретиться с сотрудниками и заказчиками, проконтролировать некоторые моменты работы филиала. И, конечно же, мы постоянно на связи: большую часть срочных вопросов удаётся решить в телефонном режиме», — говорит Александр Головкин.

Руководитель филиала объясняет: в постоянном его присутствии в городе нет необходимости, ведь работники филиала — это грамотные и опытные специалисты. Два сервисных инженера и менеджер по послепродажной поддержке пришли в «Тимбермаш Байкал» от предыдущего дилера John Deere, который три года назад ушёл с рынка. Кемеровский филиал относительно небольшой: здесь постоянно находятся четыре сотрудника. Многолетняя практика работы с машинами производителя и местными клиентами позволяет им закрывать весь объём работы. В ближайшее время в команде должен появиться только один работник — управляющий по продажам. Сегодня над увеличением парка техники северной части Кузбасса работает новокузнецкий специалист Андрей Николаев, и, по сло-



СКЛАД ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

вам своего руководителя, блестяще справляется с задачей.

«За последние 10 лет на Кузбассе было реализовано 250 единиц техники John Deere, и эта цифра постоянно растёт. Мы не разделяем показатели на кемеровские и Новокузнецкие: в силу особенностей местного устройства мы стараемся работать сообща. Например, есть у нас заказчик, головной офис которого находится в Кемерове. Ему принадлежит разрез в Междуреченске — там работает наш грейдер, а это уже недалеко от Новокузнецка. Три машины этого же собственника — на службе в Новосибирской области. И таких историй очень много. Совсем как у классика: «всё смешалось», — с улыбкой рассказывает **Александр Головкин**.

Всю эту сложную для непосвящённого человека структуру Александр Иванович знает отлично. Много лет проработав в угольной отрасли Кузбасса, он с лёгкостью ориентируется в здешней промышленной географии, лично знает многих специалистов и рассказывает о технологиях добычи так, что заслу-

шаешься. Сотрудники «Тимбермаш Байкал», работающие в регионе, перенимают опыт своего руководителя.

«Мы поставляем на угольные разрезы вспомогательную технику. В целом, она выполняет одни и те же функции: грейдеры необходимы для поддержания дорог для карьерных самосвалов, фронтальные погрузчики — для погрузки угля. И всё-таки, к каждому заказчику подход индивидуальный. В первую очередь, важно иметь в виду характеристики техники и оборудования, с которыми клиент уже работает, особенности почвы на разрезе. Далее — коммерческие вопросы, сроки поставки, условия лизингового финансирования. Для того чтобы успешно работать на этом рынке, необходимо ориентироваться во всех этих особенностях», — отмечает **Андрей Николаев**.

Кемеровский и Новокузнецкий филиалы поделили между собой сферы влияния: в вопросах сервисной поддержки близость к клиенту оказывается важнейшей характеристикой. Специалисты находятся в постоянном контакте и при необходимости заменяют друг друга.

«Опыт работы показал, что для работы в области нужны два филиала. Регион у нас хоть и небольшой, но здесь работает большое количество наших машин. В случае объединения нашим сервисным инженерам пришлось бы преодолевать расстояние 300 км, а то и больше. А для наших заказчиков — это просто и упущенная выгода. Промышленность в Кемеровской области развивается: ежегодно тут добывают более 200 млн тонн угля, есть предпосылки к росту этих показателей в ближайшее время. При этом угольные разрезы — не единственные клиенты «Тимбермаш Байкал» в регионе: наши машины работают и на лесозаготовке, и на строительстве дорог», — говорит **Александр Головкин**.

Что касается дорожного строительства, то Кемеровская область эффектно отметилась в этой отрасли: буквально через год здесь завершится «стройка десятилетия». Речь, конечно же, о кузбасском автобане — магистрали, которая соединит Кемерово и Ленинск-Кузнецкий. В настоящий момент это единственная трасса первой категории от Урала до самого Владивостока. «Тимбермаш Байкал», разумеется, не остался в стороне от этого громкого проекта: грейдеры и погрузчики John Deere уже поработали на строительстве первого участка дороги, эксплуатируется здесь техника и сегодня.

За последние

10 ЛЕТ

на Кузбассе было реализовано

250
ЕДИНИЦ

техники John Deere



ДЕНИС КОРОВИН

директор филиала
в Барнауле

6 лет работает с техникой John Deere, отлично знает и машины, и регион, в котором им предстоит работать

БАРНАУЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ:

**КОНКУРЕНЦИЯ —
СТИМУЛ ДЛЯ РАЗВИТИЯ**



«На Алтае мы выбрали тактику «фермеров», а не «охотников». Перед тем как начать целенаправленную работу с клиентами, мы провели тщательный мониторинг рынка: изучили основные сферы деятельности наших покупателей, оценили их объёмы, сгруппировали компании по направлениям географии работы. Таким образом, были собраны и систематизированы ключевые данные, которые позволяют делать предложения для клиентов, учитывая их основные потребности».

Так характеризует особенности работы «Тимбермаш Байкал» на алтайском рынке директор барнаульского филиала **Денис Коровин**, отмечая, что компания пришла в регион с лозунгом «всерьёз и надолго».

Алтайский регион — пожалуй, один из немногих в Сибири, где техника John Deere известна ещё недостаточно хорошо. Точнее, её давно и отлично знают аграрии края. При упоминании бренда John Deere они одобрительно кивают головой. А вот продвижение лесозаготовительной и дорожно-строительной техники сегодня — как раз приоритетная задача для регионального подразделения. Имен-

но за её решение и взялся молодой филиал «Тимбермаш Байкал», который открылся в Барнауле почти два года назад.

«Я создавал филиал с самого момента старта, занимался поиском помещения для базы, доработкой её до соответствия дилерским стандартам John Deere. Также занимался поиском и подбором персонала филиала, взаимодействуя с соответствующими отделами головного офиса. Людей подбирал сам, старался набрать команду единомышленников, профессионалов, лояльных к компании и бренду», — объясняет **Денис Коровин**.



ПЕРЕДАЧА БУЛЬДОЗЕРА
JOHN DEERE 850J-II



Специалист и правда действует чётко и уверенно. Всё дело в опыте: раньше Денис Коровин руководил барнаульским филиалом другого дилера John Deere, где также с нуля создавал подразделение. Так что объяснять ему лишний раз не потребовалось: с техникой он знаком, о ситуации на рынке и о требованиях клиентов осведомлён.

«Для наших заказчиков ценностью является не только надёжность машины, но и постоянное наличие запчастей на складе и оперативная сервисная поддержка. Ведь простой техники — это понесённые убытки и невыполнение обязательств. «Тимбермаш Байкал» работает на высоком уровне по всем зонам своей ответственности. Философия работы и организации бизнеса в «Тимбермаш Байкал» и John Deere не позволяет оставить клиента один на один с возникшей трудностью. Мы всегда рядом.

Многие из клиентов не раз сталкивались с проблемой послепродажного обслуживания, точнее, его отсутствия, поэтому перед покупкой

техники всё чаще слышен вопрос: «Машину-то мы купим. А что дальше? Каков склад запчастей, сколько сервисных бригад?». Заказчики стали более предусмотрительны. И когда мы приходим с предложением приобретения машин премиального бренда, наши аргументы слышат. Ведь немногие региональные дилеры техники других брендов могут похвастаться подобным уровнем технического оснащения сервисной службы и постоянными обучениями специалистов — как в России, так и за рубежом», — рассуждает **Денис Коровин**.

По словам руководителя филиала, конкуренция — это вызов, она только рождает дополнительный азарт. «Фермерская» тактика оказывается эффективной. Всего за год работы барнаульцы привлекли под флаг «Тимбермаш Байкал» большую часть владельцев техники John Deere, заключив с ними договоры о сервисном обслуживании. Да и продажи растут, удаётся реализовать те виды техники, с которыми в регионе раньше не ра-

ботали. Например, недавно своего владельца обрёл первый в регионе бульдозер John Deere.

Конечно, такие результаты стали возможными не только благодаря умениям руководителя филиала и удачно выбранному месту для сервисного центра. Вторая важная задача, стоявшая перед Денисом Коровиным в начале пути, — это подбор сотрудников. Таковых в барнаульском филиале сегодня четверо. По мере увеличения парка обслуживаемой техники будет расти и штат. Руководитель филиала старается организовать работу так, чтобы специалисты были универсальными. Чтобы в отсутствие кого-то из них вопрос клиента не оставался без ответа.

«Для наших заказчиков не должны быть заметны наши командировки или отпуска, клиенту нужно решение вопроса в кратчайшее время. Современные технологии позволяют постоянно оставаться на связи, и в случае необходимости мы всегда переводим звонок на нужного специалиста», — объясняет директор филиала.

Денис Коровин вообще относится к работе очень ответственно, а ещё он откровенный патриот своей компании. Последнего не скрывает, утверждая, что только так нужно добиваться успеха. Он согласен с тем, что представленная сегодня на рынке спецтехника имеет весьма схожие характеристики, а значит, на выбор машины влияют другие факторы и ценности компаний, её продающих. И отношения внутри команды, обстановка в компании и подход специалистов к делу — обстоятельства немаловажные.



НАЗАРОВО
2017

АЧИНСК
2016



АННА МАТВЕЙКО

**директор филиала
в Назарове**

Более 10 лет работает со спецтехникой и запчастями к ней, с машинами John Deere — около 5 лет. Имеет высшее экономическое образование, а за время взаимодействия с представителями агробизнеса научилась разбираться и в сельском хозяйстве

НАЗАРОВСКИЙ ФИЛИАЛ:

ОДНОЗНАЧНО: МЫ — КОМАНДА



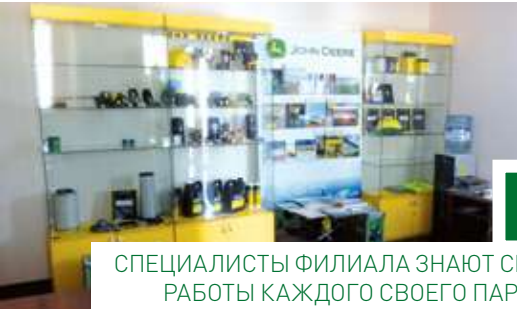
Работа назаровского филиала связана с некоторого рода парадоксами. Строго говоря, это подразделение «Тимбермаш Байкал» — самое молодое: в текущем своём варианте оно появилось только в прошлом году и на новом месте команда ещё только обживаетеся.

Но при этом, коллектив здесь уже сформированный и сплочённый: специалисты говорят, что давно друг к другу «притёрлись». К тому же, филиал в полном составе переехал в Назарово из соседнего Ачинска, но при этом все сотрудники дружно радуются, что наконец вернулись домой.

Что ж, давайте по порядку. С 2016 года клиенты «Тимбермаш Байкал» из западных районов Красноярского края получали сервисную поддержку из ачинского филиала. Как можно догадаться, клиенты в этом регионе — по большей части представляют агробизнес, ведь именно здесь сосредоточены плодородные земли края. Для того, чтобы сократить плечо от дилерского центра до клиента, филиал решили перенести в Назарово. Такому повороту обрадовались не только партнёры «Тимбермаш Байкал», для которых

сократилось время реагирования сервисных бригад, но и сами сотрудники. Так уж сложилось, что проживают они в Назарове: теперь не приходится преодолевать 30 км, чтобы попасть на работу. А ещё команда недавно отметила большое событие — переезд в новый офис, являющийся собственностью компании. Сотрудники очень довольны переменами: воодушевлённо обживают новый «дом», обустривая его «под себя».

Вот и получается, что назвать назаровский филиал юным можно весьма условно. Тем более, что команда в полном составе перешла «под крыло» «Тимбермаш Байкал» от дилера John Deere, который ранее работал в этом регионе. Поэтому традиционные стартовые задачи — подбор персонала, презентация бренда и так далее — специалистам решать не пришлось.



СПЕЦИАЛИСТЫ ФИЛИАЛА ЗНАЮТ СПЕЦИФИКУ РАБОТЫ КАЖДОГО СВОЕГО ПАРТНЁРА

«Техника John Deere в регионе работает уже несколько лет, и, когда мы стали частью команды «Тимбермаш Байкал», у нас уже была действующая клиентская база, парк машин, которые необходимо обслуживать, наработанные партнёрские отношения с клиентами. Они очень тепло приняли нового дилера: было очевидно, что на рынок зашла сильная, перспективная, финансово стабильная компания. В течение нескольких месяцев клиенты на себе ощутили перемены к лучшему, оценив скорость реагирования и количество запчастей на складе», — рассказывает директор назаровского филиала **Анна Матвейко**.

Да-да, есть у этого подразделения «Тимбермаш Байкал» и ещё одна особенность: руководит им представительница прекрасного пола. Впрочем, сама Анна Матвейко не признаёт разделения профессий на мужские и женские: в отрасли специалист давно, и в спецтехнике и запчастях разбирается отлично.

«Мне нравится работать со спецтехникой — с машинами John Deere особенно. Это очень современная, я бы даже сказала, передовая техника. Производитель вкладывает много сил и средств в разработку технологии, в изучение новых на-

правлений, в своё развитие. Все новинки, которые появляются на сельхозрынке, принадлежат нам», — уверена **Анна Матвейко**.

А ещё эксперт с лёгкостью может поддержать любую беседу на аграрную тематику. Сможет порассуждать об особенностях транспортировки сельскохозяйственной продукции и их влиянии на прибыль производителей, о сезонности работы, сортах, культурах и технологиях.

«На протяжении многих лет я работаю в этом направлении — уже сформировался большой опыт. Он необходим, чтобы вести предметный разговор с нашими клиентами», — улыбается руководитель назаровского филиала.

Без профильных знаний и индивидуального подхода здесь и правда не обойтись. Взять хотя бы такой важный аспект, как сезонность работ. Тот факт, что «горячая пора» длится с апреля по октябрь, обязывает представителей сельхозбизнеса планировать обновление парка техники, а также ремонты и ТО своих машин заранее. Так что планы на новый год в отрасли составляют уже в июле.

«Работа менеджера по продажам заключается не только в том, чтобы грамотно подобрать оборудование,

но и в том, чтобы владеть положением дел каждого клиента. Безусловно, мы стараемся сделать так, чтобы наши партнёры просчитывали свои покупки заранее. John Deere не работает на склад, и наши клиенты, понимая, какой объём они посеяли, какие слабые места обнаружили, принимают решение о замене оборудования или покупке новых единиц. Но наш регион — зона рискованного земледелия: реальны заморозки, дождь, засуха — что угодно. И возможности не всегда совпадают с потребностями. Поэтому мы принимаем на себя риск и, зная специфику работы каждого нашего партнёра, покупаем технику в филиал», — говорит **Анна Матвейко**.

Очень важно, чтобы за дело брались профессионалы, которые знают и любят своё дело. В «Тимбермаш Байкал» с этим всё в порядке. Когда нужна оперативность, запускается настоящая эстафета: сервисный инженер, менеджер по продажам и специалист отдела запчастей трудятся в связке.

«Наш коллектив — это, однозначно, команда. Мы давно работали друг на друга положиться. Наш старший сервисный инженер Сергей Лобачёв всегда готов детально разобраться в любом вопросе. Менеджер отдела запчастей Максим Никитин готов работать сверхурочно, чтобы закрыть глобально срочные вопросы. У нас вообще никто не боится переработать: приходим в выходные, выезжаем к клиенту на рассвете. Я думаю, речь идёт о высоком уровне ответственности и любви к своей работе», — с гордостью говорит **Анна Матвейко**.



АБАКАН
2017



ЕВГЕНИЙ ДМИТРИЕНКО

**директор
сельскохозяйственного
направления Красноярского
края и Республики Хакасия**

Выпускник аграрного университета, по специальности – инженер-механик. Связал свою жизнь с сельским хозяйством, знает обо всех нюансах развития отрасли

АБАКАНСКИЙ ФИЛИАЛ:

ПЕРЕД НАМИ ОТКРЫТЫ БОЛЬШЕ ВОЗМОЖНОСТИ



«Согласно требованиям John Deere, расстояние от Дилерского центра до территории, где работает сельскохозяйственная техника, не должно превышать 150 км. В этом случае удаётся оперативно снабжать заказчика запчастями и устранять возникающие неполадки. Для того чтобы соответствовать этим требованиям и работать с клиентами на юге Красноярского края, мы открыли филиал в Абакане».

Так директор сельскохозяйственного направления Красноярского края и Республики Хакасия **Евгений Дмитриенко** описывает предысторию создания абаканского филиала компании. 450 километров, которые отделяют здешних заказчиков от Красноярска, оборачивались дополнительным простоем аграрных машин, что неприемлемо для ответственного дилера.

«Со стороны может показаться, что производитель предъявляет очень жёсткие требования. Но для тех, кто работает в этой отрасли, они выглядят совершенно обоснованными. Судите сами: мы отправляем нашего сервисного инженера в «путеше-

ствие», полдня он проводит в дороге, работы по устранению неполадок, вероятнее всего, перенесутся на следующий день. Но сутки простоя, скажем, трактора могут обойтись нашим заказчикам в сотни тысяч рублей. Он вовремя не посеет зерно, значит, сдвинутся сроки химической обработки, а за ними — созревание, уборка урожая. С нашим климатом такие риски просто недопустимы. В сельском хозяйстве день год кормит. Это не присказка для красного словца, это условия, в которых аграрии работают. Наш склад в Абакане аккредитован по стандартам John Deere. Теперь мы можем оперативно доставлять запчасти — в



ПЛЕЧО ВЫЕЗДА В АБАКАНЕ —
ДО 150 КМ

течение 1-2 дней с момента заказа», — объясняет **Евгений Дмитриенко**.

Официальное открытие абаканского филиала «Тимбермаш Байкал» состоялось в июне прошлого года. Работы здесь начались за несколько месяцев до этого: первые сотрудники контролировали процесс подготовки помещения — ведь всё нужно было сделать в соответствии со стандартами компании, а также проходили обучение. Сегодня абаканский филиал занимает помещение в 400 «квадратов», где располагаются офис, склад и сервисная зона. К оснащению Дилерского центра «Тимбермаш Байкал» вслед за John Deere предъявляет высокие требования, и в абаканском филиале есть всё необходимое оборудование. Трудятся здесь два специалиста. Кладовщик постоянно присутствует на месте, работа сервисного инженера по большей части связана с разъездами. В скором времени у него должен появиться коллега: парк техники в регионе растёт, и есть работа для нового члена команды.

Год работы абаканского филиала показал, что в регионе востребована и высокопроизводительная техни-

ка, и навыки специалистов её дилера. Изначально филиал создавался с акцентом на сельскохозяйственное направление, однако сегодня здесь также интенсивно развивается и дорожно-строительное. Наличие дилерского центра позволило «Тимбермаш Байкал» наладить партнёрские отношения с компанией СУЭК. Сегодня на её объектах уже работают несколько грейдеров John Deere. Дело в том, что у этого крупного игрока угледобывающего рынка очень высокие требования к спецтехнике и её обслуживанию. У сервисного инженера есть буквально несколько часов, за которые необходимо провести техническое обслуживание. После этого машина отправляется на круглосуточную службу. Новая точка присутствия и опыт оперативного реагирования позволили «Тимбермаш Байкал» уложиться в эти рамки.

«Сегодня перед нами открылись новые возможности. Наши существующие и потенциальные клиенты видят, что мы как дилер растём: вкладываемся в развитие, обучение, расширяем материально-техническую базу. Всё это — гарантия того, что техника будет обслужи-

ваться вовремя, простои удастся свести к минимуму», — говорит **Евгений Дмитриенко**.

Управление молодым южным филиалом осуществляется из Красноярска, но сложностей это не создаёт. Все вопросы по формированию новой точки присутствия решались силами Евгения Дмитриенко, ведь экспертом по аграрному направлению в регионе является именно он. Когда же в Хакасии начала работать дорожно-строительная техника, к делу подключился директор красноярского филиала **Олег Голубев**.

«Все мы — одна команда, и согласовать любые мероприятия для нас труда не составляет. Мы без проблем расставляем приоритеты: если у заказчика есть особые требования или возникла серьёзная неисправность, мы решим эту задачу в первую очередь. Да и сервисный инженер у нас — настоящий профессионал, многие вопросы он решает на месте», — комментирует **Евгений Дмитриенко**.

В своих сотрудниках Евгений абсолютно уверен. Во-первых, здесь работают специалисты, ориентированные на результат. А во-вторых, современные средства связи позволяют проводить планёрки в режиме реального времени: выезд сервисных инженеров, отгрузка запчастей и другие процессы всегда согласованы. Евгений Дмитриенко, который прекрасно ориентируется в специфике местного рынка и по-настоящему проникся ценностями компании, уверен, что текущий формат «экспресс-офиса» — это то, что нужно компании и её заказчикам. Во всяком случае, сегодня, а в дальнейшем — «Тимбермаш Байкал» готов к новым открытиям.



ДЕНИС ШИРЯЕВ

директор филиала
в Усть-Куте

7 лет работает в компании, начинал с должности сервисного инженера. Выиграл конкурс на пост руководителя нового филиала, переехал в Усть-Кут из Усть-Илимска

УСТЬ-КУТСКИЙ ФИЛИАЛ: ДОРОГУ МОЛОДЫМ!



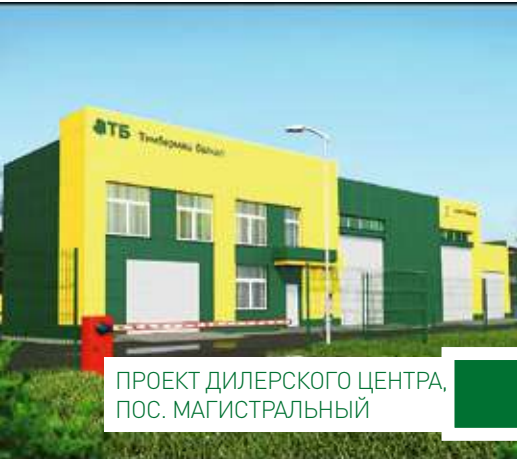
Среди филиалов «Тимбермаш Байкал» есть подразделения с большой историей — опытные, обжитые. Но предприятие продолжает развиваться, так что есть здесь и новые поколения. Филиал в Усть-Куте — самый молодой в компании: он открылся немногим более года назад. Однако взял такой темп, что остаётся только воскликнуть: «Дорогу молодым!»

На севере Иркутской области активно развивается лесозаготовка, а значит, есть работа для профильной техники John Deere. Машины этого бренда успешно эксплуатируются в регионе, а в последние месяцы специалисты «Тимбермаш Байкал» фиксируют рост парка техники на этих землях. Раньше сервисную поддержку и запасные части пользователи техники John Deere северо-востока Иркутской области, получали из братского филиала компании, а это достаточно большое плечо выезда. На основании этого фактора и назрело решение о формировании дополнительной точки присутствия.

«Изначально мы планировали открывать в Усть-Куте мастерский участок и ориентировались, в первую очередь, на лесных заказчи-

ков. Но, проведя «разведку боем», поняли, что регион этот — исключительно перспективный, и здесь необходим полноценный филиал. К лесозаготовительной технике добавилась дорожно-строительная — она высоко востребована у здешних заказчиков», — комментирует руководитель усть-кутского филиала **Денис Ширяев**.

Природа не поскупилась на ресурсы для усть-кутского региона. Помимо лесозаготовки здесь ведётся и нефтедобыча: работают «Иркутская нефтяная компания», «Газпром», «Роснефть» — крупнейшие игроки рынка, которые приобретают больше сотни единиц техники в год. Ведь чтобы запустить месторождение или проложить нефтегазопровод, необходимо прорубить просеку, а после — проложить



ПРОЕКТ ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА,
ПОС. МАГИСТРАЛЬНЫЙ

дорогу. А значит, велика потребность в высокопроизводительной технике, а также специалистах, которые смогут её качественно и оперативно обслуживать.

«Местные лесозаготовители уже хорошо знают технику John Deere. Могут сказать, что порядка 65% компаний, работающих в этой отрасли по всей России, эксплуатируют машины нашего бренда. Около 70% заказчиков, с которыми мы работаем, уже имеют эту технику в своём парке. В дорожно-строительной отрасли ситуация иная: здесь узнаваемость бренда я бы назвал средней. Над повышением лояльности мы сейчас и работаем. В частности, наши грейдеры, бульдозеры, экскаваторы и фронтальные погрузчики приобретают лесопереработчики. Как результат — положительные отзывы, которые они передают своим коллегам. Кроме того, мы работаем с крупными игроками нефтегазового рынка — это тоже, так сказать, портфолио. Однако всё это возможно только при наличии качественного серви-

са, достаточного объёма запчастей на складе. На рынке работает техника различных брендов — в дорожно-строительном направлении конкуренция особенно велика. И именно сроки реагирования и наполняемость склада создают у заказчиков мнение о работе техники и дилера», — со знанием дела описывает ситуацию **Денис Ширяев**.

На эти два направления и делают акценты и в компании в целом, и в юном филиале в частности. Из 13 специалистов, которые сегодня работают в Усть-Куте, 8 — это сервисные инженеры. Более того, на эти должности открыты вакансии.

О важности эффективной сервисной поддержки Денис Ширяев знает не понаслышке: именно в этом отделе он начинал свою карьеру в «Тимбермаш Байкал». С 2011 года он трудился в должности механика в усть-илимском филиале. Когда компания приняла решение о необходимости развития усть-кутского направления, на должность руководителя объявили конкурс. Многие из сотрудников не испугались ответственности и перспективы переезда на север: заявок было подано предостаточно. По итогам был выбран Денис Ширяев, причём вместо должности мастера участка он неожиданно для себя получил пост директора филиала. Эффективная работа была возможна только в случае постоянного присутствия на месте, и Денис сменил место жительства, перебравшись в Усть-Кут. По его словам, переезд дался не сложно, тем более, что руководство «Тимбермаш Байкал» своего сотрудника поддержало: сначала компания обеспечивала съёмное жильё,

а после помогла приобрести собственное. К своим новым обязанностям Денис Ширяев относится очень ответственно, он полон идей и энтузиазма, а усть-кутский регион уже называет «своим».

«Помимо филиала в Усть-Куте, у компании есть точка присутствия в пос. Магистральный. В собственном помещении располагается небольшой склад, там работает профильный специалист. В ближайшее время планируем создать такую же точку в Киренске — в этом районе развивается лесозаготовка. Уже сегодня в регионе работает порядка 80 единиц нашей техники, в настоящий момент ближайший склад находится в 300 км, и для нас важно быть ближе к заказчикам», — делится планами **Денис Ширяев**.

Денис курирует оба обозначенных региона, а на вопрос о том, как ему удаётся работать дистанционно, отвечает: «Регулярно посещаю оба населённых пункта». Это при том, что до Магистрального от Усть-Кута 170 км, а до Киренска — 360. Что и говорить: для бывшего сервисного инженера расстояние — не преграда.

Создание новой точки присутствия — не единственная намеченная цель. Есть работа в самом Усть-Куте: новое здание в настоящий момент достраивается. В Киренске также запланирована стройка или ремонт помещения. Раствующему представительству в регионе нужны дополнительные специалисты, ведь у компании здесь появляются новые крупные клиенты. В общем, дел предостаточно, и язык уже не поворачивается называть усть-кутское представительство «зелёным» или начинающим.

КОГДА ЗА ДЕЛО БЕРУТСЯ ПРОФЕССИОНАЛЫ

«Первую машину продаёт менеджер по продажам, а все последующие — сервис». Такова политика компании «Тимбермаш Байкал», причём следуют ей все — и специалисты по продажам в том числе. В условиях производства от неисправностей не застрахована даже самая совершенная техника, и главный вопрос в том, как быстро их удаётся устранить. Практика показывает, что создание качественных машин, их грамотный подбор — такие же слагаемые успеха, как и своевременная квалифицированная поддержка и ремонт спецтехники.

Эта специфика легла в основу структуры работы компании «Тимбермаш Байкал». Технический директор предприятия **Виталий Сташуль** объясняет: специалисты промышленных предприятий внимательно наблюдают за работой друг друга. Следят за продуктивностью работы техники, обмениваются опытом и на этом основании принимают решение о покупке машины того или иного бренда. Рынок спецтехники очень конкурентный, поэтому репутация производителя и дилера дорогого стоят.

«Репутация работает на бренд только в том случае, если есть поддержка техники. Ведь фактически мы продаём не машину, мы продаём клиенту возможность получения прибыли. И если наша машина встанет, и вместо прибыли компания получит убытки, о нас как о дилере пойдёт дурная слава. А плохие новости, как все знают, расходятся значительно быстрее, чем хорошие. И росту продаж, который есть у нашей компании, мы обязаны именно сервисной поддержке. Мы позиционируем себя как дилера,

который продаёт качественную технику и который может поддерживать эту технику в работе. В этом я вижу одно из наших конкурентных преимуществ: клиенту не нужно ждать, не нужно держать в штате механиков-кулибиных. Система отлажена: возникла неисправность — мы приехали — проблему устранили. При этом сделали всё быстро и качественно», — комментирует **Виталий Сташуль**.

В настоящий момент у «Тимбермаш Байкал» 15 филиалов. Такая обширная сеть (которая сегодня продолжает расти) необходима для реализации всё той же цели: специалистам дилера важно быть ближе к клиентам. В принципе, именно так филиальная структура и формируется: чем больше клиентов, а соответственно, машин становится в регионе, тем чаще возникает потребность в профессиональных навыках сервисных инженеров. Стремясь сократить плечо выездов, руководство компании принимает решение о создании нового филиала. Появляется склад запчастей, новый офис набирает сотрудников,



ПЕРВУЮ МАШИНУ ПРОДАЁТ
МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖАМ.
ВСЕ ПОСЛЕДУЮЩИЕ — СЕРВИС



расширяться. И процесс этот идёт непрерывно — таким образом компания открывает для себя новые возможности развития.

Так, директор по продажам запасных частей Павел Попов около половины своего рабочего времени проводит в разъездах. Как минимум, раз в квартал он старается объехать все филиалы: по его словам, на месте проще правильно оценить ситуацию. В командировках он и другие представители руководящего звена компании общаются не только со специалистами «Тимбермаш Байкал», но и с клиентами — чтобы получить отзывы из первых рук и узнать о существующих запросах.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ
ПОДХОД — ОСНОВА
КРЕПКИХ ПАРТНЁРСКИХ
ОТНОШЕНИЙ

«Например, недавно мы проехали по северу Иркутской области и приняли решение, что здесь необходимо создание ещё одной точки присутствия компании. Ведь основные лесозаготовительные территории находятся именно в северной части региона, многие представители бизнеса рассматривают этот район как перспективный. Соответственно, для их эффективной поддержки мы намерены открыть небольшой склад, здесь же будут

работать два сервисных инженера. Мы прекрасно понимаем, что для клиентов каждый час простоя — это упущенная выгода. Реализовать принятое решение мы намерены в ближайшие 6-8 месяцев», — на «живом» примере описал процесс создания нового представительства Павел Попов.

Примечательно также, что на появляющиеся в компании руководящие должности нередко назначают именно опытных сервисных специалистов. Генеральный директор «Тимбермаш Байкал» Виктор Болдаков объясняет это просто: именно эти сотрудники знают ситуацию изнутри, знают структуру работы и особенности машины, чётко осознают ценности компании. Да и вообще, чтобы получить ценного специалиста, которому можно доверить целый регион, лучше такого профессионала вырастить и воспитать.

«Все наши специалисты всегда загружены работой. Но я бы сказал, что именно сервисные инженеры у нас «на передовой». У них ответственная и весьма непростая работа: бывает, приходится 600 км добираться до объекта, а потом ещё и с техникой поработать. Я бы сказал, что это ежедневные трудовые подвиги», — со знанием дела рассказывает руководитель филиала «Тимбермаш Байкал» в Красноярске Олег Голубев, который более 10 лет назад начинал карьеру в компании с должности сервисного инженера. Этот опыт помогает Олегу Борисовичу и сегодня найти общий язык с сотрудниками, распределить работу, оперативно разобраться в задачах, стоящих перед клиентом.



ОПЫТ РАБОТЫ СЕРВИСНЫМ
ИНЖЕНЕРОМ ПОМОГАЕТ
СЕГОДНЯШНИМ РУКОВОДИ-
ТЕЛЯМ КОМПАНИИ ВИДЕТЬ
СИТУАЦИЮ ИЗНУТРИ



КРЕПКИЙ ТАНДЕМ



ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЕДИНИЦ
ХРАНЕНИЯ НА СКЛАДАХ —
БОЛЕЕ 600 ТЫС.



«Когда представители бизнеса выбирают партнёра-поставщика спецтехники, они обращают внимание на множество ключевых факторов. Но, пожалуй, 50% здесь — это уровень организации сервиса и склада запчастей — эти моменты всегда рассматриваются в тандеме. Они же — гарантия, что машина будет работать без простоев, а значит, сможет принести своему владельцу больше прибыли», — отметил директор по продажам запасных частей «Тимбермаш Байкал» Павел Попов, обозначив второй ключевой элемент послепродажной поддержки.



Директор по продажам лесозаготовительной техники **Сергей Морокин** много лет проработал директором по продажам запасных частей. На его глазах росло предприятие, появлялись новые филиалы, и сам он приложил руку к становлению многих новых подразделений.

«На протяжении всей нашей истории мы стараемся быть ближе к нашим заказчикам. С каждым годом «популяция» наших машин растёт. И наступает момент, когда появляется потребность в точке присутствия. Тогда собирается рабочая группа, мы едем в регион, посещаем своих заказчиков. Потом ищем помещение под новый склад. У нас накопился большой опыт, и мы уже точно знаем, какая номенклатура там должна быть. Прислушиваемся и к пожеланиям своих клиентов», — рассказывает **Сергей Морокин**.

В 2014 году Сергей передал свои полномочия, знания и опыт Павлу

Попову — вот уже несколько лет именно он успешно курирует работу отдела продаж запасных частей во всех филиалах компании. Опыт аналитической работы у него был, однако с комплектующими для спецтехники он столкнулся впервые — к специфике пришлось адаптироваться.

«Дело даже не в особенностях, габаритах и массе запчастей, дело в самом подходе. Легковой автомобиль человек обычно приобретает для себя. У машины в этом случае относительно небольшая наработка, да и в случае неполадки владелец может на несколько дней найти альтернативу. Главная задача спецтехники — зарабатывание денег. И любой простой очень болезненно отражается на бизнес-процессах. Для этого-то мы с такой тщательностью следим за наполнением наших складов: чтобы в момент обращения клиенты могли оперативно получить нужную деталь. Есть такой показатель, как fill-rate — процент

удовлетворённого спроса на запасные части в день обращения, и любой дилер старается довести его до максимума. В нашей компании в среднем по всем филиалам он доходит до 85%. В Братске, Усть-Илимске он ещё выше», — объясняет Павел Попов.

Даже данные о складских показателях у Павла всегда под рукой. Что уж говорить о самих складах: здесь всё по полочкам и всё в системе. Последняя за годы работы уже сформирована и отточена. Процесс формирования складских запасов по максимуму автоматизирован, однако без опыта и знаний специалистов не обходится и он.

«Если в течение года запчасть продавалась два раза или более, значит, она должна быть на складе. Раз в неделю специализированная программа выгружает список рекомендованных к заказу запчастей, мы его просматриваем, процентов на 10 корректируем вручную. Кроме того, я прислушиваюсь к пожеланиям специалистов по продажам и сервисных инженеров. Если они сигнализируют, что в скором времени та или иная деталь может понадобиться клиенту, она также появляется на складе. На сегодняшний день наш совокупный объём складов по всем работающим филиалам составляет около 8 млн долларов», — рассказывает Павел Попов.

Это далеко не все тонкости, которые необходимо учитывать. Существуют правила складского хранения: некоторые детали допустимо хранить на холодном складе, а для некоторых подходит только

тёплое помещение. Кроме того, комплектующие спецтехники в течение срока её службы изнашиваются неравномерно: в первые три-пять лет эксплуатации велика вероятность, что будут востребованы одни узлы, позже — уже совсем другие. Добавьте к этому тот факт, что линейка техники регулярно обновляется. Вот так работа отдела по продаже запчастей превращается в целую науку.

Конечной точкой всей этой сложной цепочки является потребитель спецтехники, который заинтересован в минимальных сроках реагирования. В целом, система выстроена следующим образом. Владелец машины взаимодействует со своим региональным менеджером: по телефону или почте формирует заявку. Специалист обрабатывает её, проверяет наличие на своём складе. Если детали не оказалось, просматриваются запасы других филиалов: перебраться можно организовать в кратчайшие сроки. Следующая ступень — Домодедово, отсюда заказ придёт через 1-3 дня. Редчайшая ситуация, если и здесь не найдётся искомого элемента: в этом случае подключаются склады в Америке и Европе. Но даже в этом случае срок увеличивается лишь до 5-10 дней.

«Общая площадь наших складских помещений — 3800 м², общее количество единиц хранения — более 619 тысяч. Мы единственная компания в регионе, которая так вкладывается в это направление. Вместе с сервисной службой мы составляем единое целое и гарантируем эффективную послепродажную поддержку наших машин», — подытоживает Павел Попов.



ОБЩАЯ ПЛОЩАДЬ
СКЛАДОВ КОМПАНИИ 3800 м²



ВЗГЛЯД СО СТОРОНЫ

Среди заказчиков «Тимбермаш Байкал» сегодня есть компании, с которыми дилер работает уже много лет. Есть в списке клиентов и те, сотрудничество с которыми только началось. Все они с удовольствием делятся отзывами о своём опыте работы со специалистами компании. Сервисной службе в этих комментариях всегда отведено особое место.

Армен Борисович Давтян,
ДИРЕКТОР ООО «ОРИОН»

«Более 10 лет мы работаем с «Тимбермаш Байкал», в нашем парке всего порядка 10 единиц техники John Deere, и периодически мы приобретаем новые машины. Я бы выделил несколько факторов, благодаря которым наше сотрудничество с компанией длится много лет. Первое — это индивидуальный, и, так сказать, человеческий подход к каждому клиенту. Второе — профессиональные сотрудники, которые оперативно реагируют на наши запросы. В приобретении и дальнейшей эксплуатации машин специалисты принимают самое активное участие. В компании очень квалифицированные менеджеры, мы нередко обращаемся к ним за консультациями, и их советы помогают нам использовать технику более эффективно. Третье — и самое важное — это сервисная поддержка и работа отдела запчастей. В огромной Иркутской области — а на нашей территории поместится несколько Франций — компании удалось организовать очень эффективный сервис. У меня на объектах работают механики, которые находятся в постоянном контакте с сервисными инженерами «Тимбермаш Байкал». Я считаю, что если вопрос не поднимается на уровень директоров, значит, работа организована грамотно».

Александр Викторович Душин,
ГЛАВА Г. УСТЬ-КУТА,
БОЛЕЕ 20 ЛЕТ ПРОРАБОТАЛ В ЛЕСНОЙ ОТРАСЛИ

«Уже более 10 лет мы сотрудничаем с «Тимбермаш Байкал». Начинать работать с иркутянами, потом перешли в братский филиал, а сегодня открылось и подразделение в Усть-Куте, максимально близкое к нам. Когда начиналось наше взаимодействие, все лесозаготовители искали наиболее подходящую для работы технику. В списке приоритетов — соотношение цены и качества, а самое главное — послепродажная поддержка. И «Тимбермаш Байкал» сумел организовать качественный сервис, обучение персонала, оперативную доставку запчастей. Специалисты компании отлично понимают, в каких условиях работают лесники. Например, зима для нас — самый активный сезон. А тут новогодние праздники — целых две недели. Так вот, «Тимбермаш Байкал» и в этот период старается держать большой объём запчастей на складе. У нас был случай, когда в самом конце декабря у нас возникла поломка: нужна деталь, с 3 января машина должна работать. И 31 декабря нам запчасть привезли. Такие истории очень сближают компанию и её клиентов — сегодня у нас сформировалось взаимное доверие».

КАЧЕСТВО СЕРВИСА ВЛАДЕЛЬЦЫ СПЕЦТЕХНИКИ НАЗЫВАЮТ В ЧИСЛЕ ГЛАВНЫХ КРИТЕРИЕВ ПРИ ВЫБОРЕ ПОСТАВЩИКА



Александр Свиридов,
ДИРЕКТОР ФИЛИАЛА «УГЛИ КУЗБАССА»
В Г. КИСЕЛЁВСКЕ

«При выборе поставщика техники мы ориентировались не только на технические характеристики машин, но и на отзывы специалистов с соседних разрезов. Критерием были в том числе и особенности работы сервисной службы. Перед заключением сделки мы подробно обговорили особенности будущего взаимодействия, сделав акцент на сроках реагирования.

Сервисные инженеры из новокузнецкого филиала приезжают к нам каждые 10-12 дней. Они проводят ТО, а также работают по заявкам — в случае отказов. Например, вчера возникла проблема: генератор не выдаёт зарядный ток. Инженер видит неисправность, проверяет через JDLINK и уже подготовленный приезжает к нам. По договору мы должны уведомлять специалистов «Тимбермаш Байкал» за два дня до начала работ, но обычно мы просто созваниваемся, и как только ребята освобождаются, они сразу приезжают.

Мы предпочитаем поручить задачу сервисного обслуживания специалистам, а не делать это самостоятельно. Я думаю, что каждый должен делать то, что у него хорошо получается: инженеры «Тимбермаш Байкал» умеют работать с машинами, а мы — добывать уголь. Конечно, всегда важно соотношение цены и качества. Но специалисты компании работают без нареканий, никогда не слышал от наших механиков о проблемах с ремонтом. Им не нужно объяснять, на что следует обратить внимание и где проверить систему. Это профессионалы своего дела, результатами мы довольны».

Виталий Петров,
НАЧАЛЬНИК ДОРОЖНО-СТРОИТЕЛЬНОГО УЧАСТКА
РАЗРЕЗА «ЧЕРНОГОРСКИЙ» ООО «СУЭК-ХАКАСИЯ»

«На разрезе у нас работают два грейдера John Deere, их мы приобрели полгода назад, сейчас машины ещё на гарантии. Сервисный инженер приезжает, чтобы сделать ТО, а также в случае неполадок. От филиала до нашего объекта — около 60 км, и специалист добирается за полтора-два часа. Но машина надёжная, серьёзных неполадок не было, поэтому речь идёт о мелкосрочном ремонте. Что касается ТО, то мы предпочитаем поручить эту задачу специалисту, решив, что невозможно подготовить слесаря под каждую машину. Машины очень современные, и инженеры могут отследить их состояние — различные показатели и ошибки — прямо из офиса. Поэтому к нам на объект они приезжают уже с нужными запчастями, не тратя времени на выезд для осмотра.

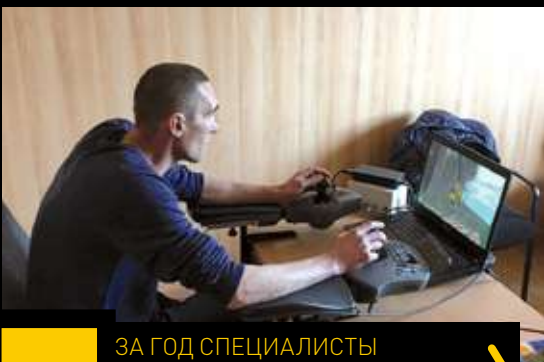
Мы раньше не работали с техникой John Deere, да и степень подготовки у операторов разная, поэтому уверены, что представитель дилера лучше сможет проследить за соблюдением всех условий эксплуатации. Он проводит постоянный инструктаж, даёт советы, на что обратить внимание, делает необходимые поправки».



ПРОФЕССИОНИЗМ —
ЭТО ВЫПОЛНЕНИЕ ВЗЯТЫХ
НА СЕБЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ



ОСОБЫЙ КЛАСС



ЗА ГОД СПЕЦИАЛИСТЫ
КОМПАНИИ ОБУЧИЛИ
БОЛЕЕ 300 ОПЕРАТОРОВ



Учиться, оказывается, можно по-разному. Можно сидеть за партой и писать конспекты. Можно тренироваться с помощью симулятора. А можно практиковаться в работе с машиной на таёжной деляне или угольном разрезе.



Если речь идёт о работе со спецтехникой, когда стоит задача достичь максимальных результатов при минимальном количестве неполадок, последний вариант — самый эффективный. Чтобы железный конь смог показать всё, на что он способен, с ним нужно уметь обращаться. Знаниями специалисты «Тимбермаш Байкал» готовы делиться, причём свои необычные «классы» они собирают непосредственно на базе заказчика.

Отдел обучения в компании появился чуть больше года назад. Машины John Deere можно назвать сложной техникой, да и линейка оборудования регулярно обновля-

ется — система управления в связи с этим меняется. Проанализировав запросы клиентов, «Тимбермаш Байкал» собрал «педсовет» — команду специалистов, способных передать навыки работы со спецтехникой. Большинство новых клиентов компании сегодня пользуются такой возможностью: вместе с техникой на объект приезжают и инструкторы. Да и «бывалым» владельцам машин иногда требуется «подтянуть» своих операторов.

Организация работы подобного подразделения — задача, надо сказать, нетривиальная и непростая. Специалисты много работают на выезде, много общаются с людьми.

Ученики у них — очень разные, и к каждому нужно найти подход. Да и сам процесс нужно организовать с ориентацией на результат. Поэтому возглавляет отдел обучения специалист, можно сказать, уникальный. **Алексей Лапшин** — полковник в отставке, раньше он работал с курсантами. Офицера видно сразу — по уверенности, исполнительности, поставленной речи. И «студенты-операторы» определённо чувствуют твёрдую руку, сразу понимая: перед ними преподаватель. Такой опыт делает из Алексея Анатольевича профессионального методиста. А вот умение работать с техникой — это уже, так сказать, полезное хобби.

«С 12 лет я держу в руках паяльник, хорошо умею работать с электрическими приборами. Машины — это моё давнее увлечение: я знаю, как они устроены, как работают электрические и гидравлические компоненты. Знаю, как пользоваться приборами, как читать чертежи и диагностировать неисправность. Я могу строить обучение на историях из жизни — ведь в деле обращения с техникой у меня большой опыт», — рассказывает **Алексей Лапшин**.

Ещё Алексей Анатольевич говорит, что учиться никогда не поздно. Эту установку важно дать и операторам: многие из них работают в отрасли не один год, но, например, впервые сели в кабину машины John Deere. Или своевременно не получили необходимых навыков, которые помогут сделать работу комфортнее и эффективнее. Сам Алексей Лапшин любит получать новые знания. И своё гражданское увлечение он обратил в профессию,

получив ещё и образование специалиста по технике сервиса WV.

Алексей Лапшин руководит процессом обучения и читает теоретический курс. Планируя выезд на объект, первым делом он выясняет, каков базовый уровень операторов, каких именно знаний и навыков им не хватает.

«Иногда мы работаем с людьми с нулевым уровнем — они никогда не сидели в кабине, и если и работали в отрасли, то только с ручным инструментом. Выявить способности таких учеников помогает симулятор — аналогичный тем, что работают в классах техникумов, но мобильный. По моторике кандидата я могу понять, сможет ли человек в принципе работать на данной технике. По моим наблюдениям, лучше справляются те, кто когда-то увлекался компьютерными играми: управление с помощью джойстика, поэтому навыки похожи. Совсем другой контингент — это опытные операторы. Если человек работал на машине, но это была техника другого бренда, то ему тоже желательно пройти обучение», — рассказывает специалист.

В ученической группе операторов — от 4 до 8 человек. Алексей Анатольевич старается организовать процесс таким образом, чтобы операторы выходили на практику по очереди, ведь как правило, на объекте только 1-2 машины. Поэтому курс обучения, где лекционная часть длится в среднем 4 дня, может растянуться и на три недели.

Тот факт, что Алексей Лапшин ведёт теоретический курс, вовсе не означает, что с ним операторы не работают с техникой. Как раз

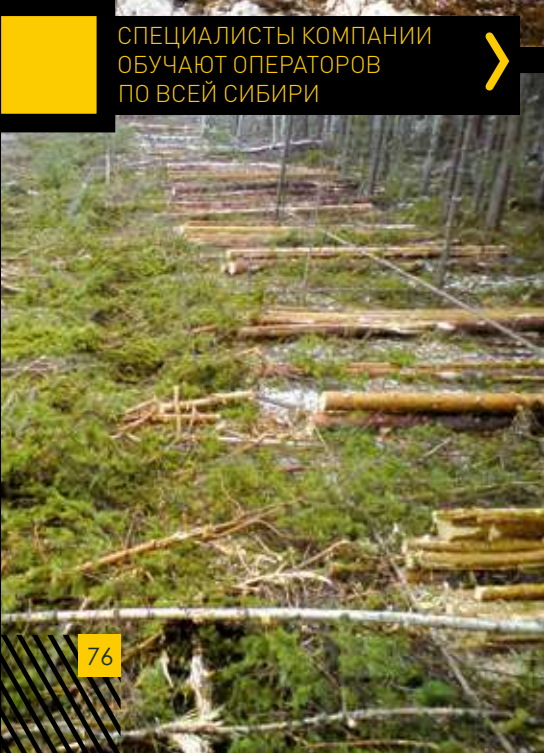


В ПРОГРАММЕ —
И ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ,
И ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ





СПЕЦИАЛИСТЫ КОМПАНИИ
ОБУЧАЮТ ОПЕРАТОРОВ
ПО ВСЕЙ СИБИРИ



наоборот: эксперт рассказывает, из каких конструктивных элементов состоит техника, учит работать со схемами. Сначала — занятия в формате лекции-беседы, а после — практикум у машины. По итогу — обязательный экзамен. Всё более, чем серьёзно: несколько блоков, 120 вопросов, каждый из которых Алексей Анатольевич проговаривает на занятиях.

«Если оператор набирает 60%, я считаю экзамен сданным. Человеческий мозг вообще устроен так, что запомнить мы можем только 10% информации. Но остальное заучивать и не нужно — нужно знать, где эти данные взять. Работе с литературой и я, и инженеры-инструкторы обязательно учат», — делится знаниями профессионального педагога Алексей Лапшин.

Следующий этап — практика. В ряде случаев руководитель отдела обучения принимает решение, что теоретическая часть конкретным операторам не нужна. И тогда на объект сразу выезжают инженеры-инструкторы. Таковых в «Тимбермаш Байкал» сегодня трое: двое специализируются на лесозаготовительной технике — по разным типам заготовок и один — на дорожно-строительной. За плечами у инструкторов успешный опыт управления соответствующими машинами John Deere от 5 до 10 лет.

«Я 10 лет сам отработал оператором харвестера, причём, в то время, когда начинал, не к кому было обратиться с вопросом: «Как это работает и как должно работать?». Всю необходимую информацию я получал сам: читал литературу, практи-

ковался. И сегодня я могу сказать, что отлично знаю технику John Deere. Когда приходит модель обновлённой серии, я снова читаю об изменениях, сажусь в кабину, практикуюсь, и через несколько часов я уже могу управлять этой техникой», — говорит инженер-инструктор по сортиментной заготовке леса Павел Чеботарев.

Практический курс тоже может быть выстроен по-разному. Алгоритм в целом таков: знакомство, немного теории, демонстрация возможностей техники инструктором и практика. Специалист «Тимбермаш Байкал» вместе с оператором садится в кабину, показывает, советует, исправляет. По словам Павла Чеботарева, процесс взаимодействия учителя и учеников мало напоминает школу или вуз: общаются мужчины, которые работают в лесу с тяжёлой техникой. По вечерам участники процесса собираются для обсуждения: говорят о нюансах работы машины, разбирают реальные и возможные ситуации — как из них выйти и как избежать. Инструктор отвечает на вопросы и делится опытом. Экзамена, как такового, специалист не проводит — он оценивает полученные навыки на практике.

«Продолжительность обучения зависит от самих людей, с которыми я работаю. От их начального уровня, от их желания впитывать информацию, стажироваться, развиваться. Я отправляюсь на деляну и не знаю точно, сколько времени я там проведу — это можно сказать, только пообщавшись с людьми. Может хватить три-четыре дня: я

вижу, что операторы действуют без нареканий, значит, необходимости во мне больше нет. Но до тех пор, пока я не пойму, что люди могут достойно самостоятельно работать, мы продолжаем тренироваться. Как правило, на обучение уходит не больше 10 дней», — комментирует **Павел Чеботарев**.

Специалист работает на участках по всей Сибири, поэтому к разъездам уже привык. За последнюю длительную командировку, когда Павел Чеботарев несколько недель переезжал с одной деляны на другую, он обучил 106 операторов.

ПОЛУЧАТЬ НОВЫЕ ЗНАНИЯ
НИКОГДА НЕ ПОЗДНО.
ПУТЬ К УСПЕХУ — В ЛЮБОЙ
ДОЛЖНОСТИ И ОТРАСЛИ —
ЛЕЖИТ ЧЕРЕЗ СТРЕМЛЕНИЕ
К САМОРАЗВИТИЮ

Как уже упоминалось, специалистам «Тимбермаш Байкал» доводилось работать с различным контингентом различного же уровня подготовки. По словам Алексея Лапшина, совершенно безнадёжные ему не попадались. Вопрос лишь в том, что на «вхождение в процесс» операторам может потребоваться разное время, и владельца техники такие сроки не всегда устраивают. И в отдельных случаях инструктор может рекомендовать перевести несостоявшегося оператора на работу с другой техни-

кой или вовсе на другую должность. Как правило, директор предприятия к советам прислушивается.

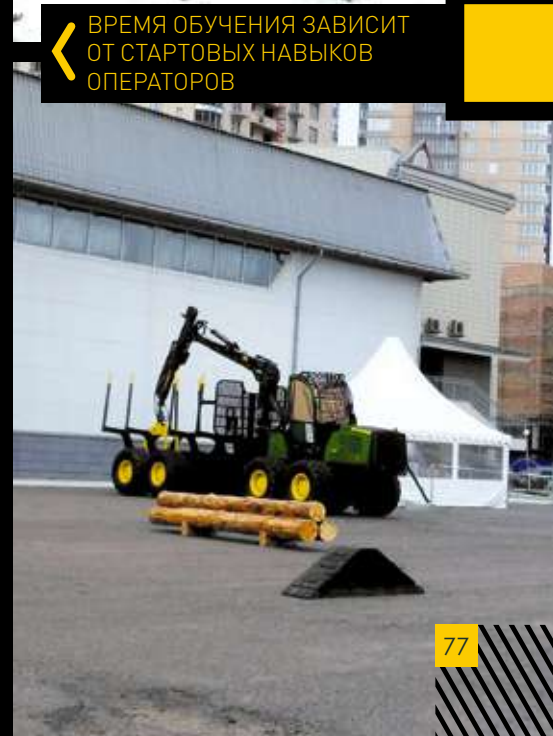
Однако, если всё-таки задаться целью научить человека управлять спецтехникой, то, как говорят эксперты, ничего невозможного нет. И если вопрос о том, может ли кухарка управлять государством, до сих пор открыт, то задача сделать из повара оператора лесозаготовительной машины знающим специалистам видится вполне посильной.

«Часто для клиента важно, чтобы на объекте работали определённые люди. И вот дают мне четырёх человек: боксёр, музыкант, парикмахер и повар-кондитер. Навыков работы со спецтехникой, как можно догадаться, ноль — никогда в жизни они с ней не сталкивались. Что ж, начали с азав: устройство машины, как это работает и зачем все эти детали и функции нужны. Читали литературу, подходили с разных сторон к технике, изучали все узлы. Только через 7 дней я разрешил им сесть в кабину. Всего мне понадобилось на обучение 18 дней. А ещё 3 месяца я курировал ребят по телефону. Вот уже 7 месяцев как команда работает без эксцессов», — делится опытом **Павел Чеботарев**.

К слову, заочно преподаватель своих выпускников действительно поддерживает. Время от времени операторы звонят инструктору: в случае мелких неисправностей, отказа функций или агрегатов он может посоветовать, куда заглянуть, что проверить и что поменять. И многие вопросы удаётся решить без простоев и существенных ремонтов.



ВРЕМЯ ОБУЧЕНИЯ ЗАВИСИТ
ОТ СТАРТОВЫХ НАВЫКОВ
ОПЕРАТОРОВ





МЕСТО ВСТРЕЧИ

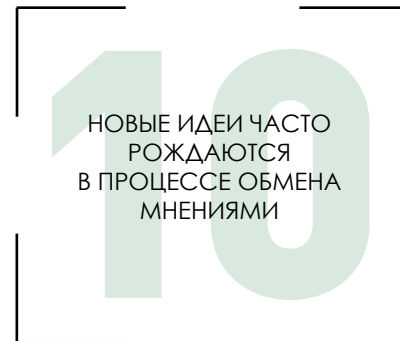
Специалисты «Тимбермаш Байкал» готовы к постоянному диалогу со своими клиентами — как с действующими, так и с потенциальными. Регулярные коммуникации характерны для всех отделов компании.



«Отдел маркетинга также контактирует с заказчиками по ряду вопросов. Чаще всего это получение обратной связи по пройденному мероприятию, поездке. Довольно плотно мы общаемся с клиентами в преддверии выезда на заводы или крупные выставки за границу, чтобы помочь им в оформлении виз, планировании дат вылетов, оперативном решении организационных вопросов, предоставлении необходимой информации по программе», — рассказывает специалист по маркетингу и рекламе **Вера Суворова**.

«Кроме того, мы стали активно привлекать заказчиков к участию в спецпроектах для создания совместных PR-материалов: испытания машин в работе, репортажи с лесных делян, полей и угольных разрезов и других», — добавляет её коллега **Татьяна Борзова**.

Есть у представителей компании и их партнёров также возможность встречаться на специализированных региональных выставках, которые представляют собой отличную площадку для взаимодействия и могут стать местом начала долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества.





**ФОРВАРДЕР 1910Е С ОПЦИЕЙ АВТОМАТИЧЕСКОГО
ВЫРАВНИВАНИЯ КАБИНЫ И СИСТЕМОЙ
ДЕМПФИРОВАНИЯ МАНИПУЛЯТОРА В ДЕЙСТВИИ**

Крупнейший выставочный лесопромышленный проект Сибири — именно таков статус красноярской выставки «Эксподрев» — не обходится без официального дилера John Deere в регионе. В прошлом году компания не только оформила здесь стенд и выставила на площадке технику, но и устроила эффектное демо-шоу, продемонстрировав гостям особенности и возможности лесозаготовительных машин John Deere.

«Для демонстрации мы выбираем наиболее актуальные виды техники, преимущества отдаются новым или обновлённым моделям в линейке. Но спрос на лесозаготовительную технику таков, что наличие машин на складах — это большая редкость. Поэтому на финальном этапе подготовки выставки могут происходить замены, а в случае необходимости даже перемещения техники из соседних филиалов, если это целесообразно. На выставке «Эксподрев-2017» мы представили флагманы линейки: форвардер John Deere 1910E и харвестер John Deere 1470G.

Участники демо-показа смогли по достоинству оценить форвардер John Deere 1910E, увидев в действии поворотную кабину с системой выравнивания и слежения за манипулятором и систему демпфирования манипулятора. Кроме того, все желающие могли заглянуть под капот машины, оценить оригинальный двигатель John Deere и ознакомиться с преимуществами проведения технического обслуживания машины с уровня земли», — рассказала руководитель отдела маркетинга компании **Ольга Парамонова**.



**ВИЗИТ ПРЕЗИДЕНТА JOHN DEERE
В БРАТСК. СЕНТЯБРЬ 2015 Г.**

Борис Михайлович Казмиренко,
ООО «ЛЕССЕРВИС»

«Со специалистами «Тимбермаш Байкал» мы знакомы уже 15 лет, а первую машину John Deere приобрели в 2005 году. На тот момент сотрудничали с головным офисом — сеть филиалов ведь сформировалась позднее. С молодой компанией решились работать по двум основным причинам: техника по своим параметрам прекрасно вписывалась в нашу технологию, а директор компании Виктор Болдаков зарекомендовал себя как очень грамотный и компетентный специалист. Сегодня мы активно взаимодействуем с братским филиалом — территориально мы ближе именно к нему. Многолетнее сотрудничество оказалось возможным, поскольку, во-первых, мы довольны качественными характеристиками спецтехники. Самому старому нашему скиддеру уже 10 лет, и он по-прежнему находится в эксплуатации. Во-вторых, в компании организован лучший сервис. От города до наших делян от 100 до 200 км, и специалисты добираются до нас очень оперативно. Сразу же после подачи заявки начинается работа: анализ кодов ошибок, подбор инструмента, запасных частей. В кратчайшие сроки организуется выезд и устранение замечаний.

Ежегодно мы обновляем наш парк техники, и специалисты «Тимбермаш Байкал» принимают в этом процессе активное участие. Бывали случаи, когда они предлагали варианты, отличные от нашего первоначального видения, и эти решения показывали себя как эффективные в вопросах цены, качества и производительности.

Техника John Deere постепенно заменяет на наших делянках машины других производителей: практика показывает, что именно она более конкурентна и лучше других справляется с нашими задачами. Кроме того, мы ценим послепродажную поддержку и те партнёрские отношения с компанией и её менеджерами, которые у нас сложились за 15 лет совместной работы».

Иван Степанович Зверздинов,
ДИРЕКТОР ООО «БАЗИС»

«С «Тимбермаш Байкал» работаем уже 12 лет. Директор компании Виктор Болдаков приезжал в Лесосибирск, где мы и познакомились, позже и я посетил их иркутский офис. Около полугода мы вели переговоры, после чего приобрели свою первую лесозаготовительную машину. Сегодня ей уже 11 лет, техника до сих пор на ходу. В настоящий момент я работаю с красноярским филиалом, что, конечно, очень удобно в плане доставки запчастей. Я отмечаю, что за время нашей совместной работы склады компании стали намного богаче — расходные материалы всегда в наличии. Но даже если запчасти в Красноярске нет, я сегодня её заказываю, а завтра днём она уже прилетает из Москвы. Что же касается сервисной поддержки, то она с самого начала была организована на очень высоком уровне — сейчас у специалистов только появилось больше возможностей. Сегодня я работаю только с техникой John Deere — считаю её характеристики оптимальными для решения задач моего предприятия.»

Роман Рамильевич Зиганшин,
ООО «ЛЕСПРОМ»

«Около 15 лет назад я работал оператором лесозаготовительной техники и отлично помню «Тимбермаш Байкал» в период становления компании. Многих её сотрудников я знаю ещё с тех времён. Уже тогда у меня сложилось впечатление о машинах John Deere как об очень надёжной технике, которая не подводит и даёт возможность работать с большими объёмами заготовки. Позже я стал одним из руководителей лесозаготовительного предприятия. Наша компания на тот момент работала с техникой другого бренда, и возникали проблемы с поставкой запчастей, скоростью реагирования, работой сервисной службы. Я предложил коллегам приобрести машины John Deere — первый комплекс у нас появился в 2015 году. Через год мы купили и второй.»

Для меня есть несколько показателей эффективности техники. Самый главный — это объёмы заготовок, и с John Deere нам удалось увеличить их примерно на треть. Здесь имеет место комплекс факторов, но характеристики машин сыграли важную роль. Также очень важна экономическая составляющая — для нас речь идёт о времени простоя. Его удалось сократить именно за счёт работы «Тимбермаш Байкал». В компании есть чёткая установка: техника должна работать, стоять она не может. Здесь слышат наши пожелания, всегда готовы найти решение, практикуется индивидуальный подход.»



ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР В КРАСНОЯРСКЕ



ВЛАДЕЛЬЦЫ ТЕХНИКИ ОТМЕЧАЮТ РОСТ ОБЪЁМА ЛЕСОЗАГОТОВКИ

Николай Николаевич Николаичев,
СОБСТВЕННИК БИЗНЕСА

«В 2012 году я посетил специализированную выставку в Красноярске, где на стенде «Тимбермаш Байкал» увидел машины John Deere и загорелся идеей их приобретения. Пообщался со специалистами дилера, они посоветовали мне обратиться в усть-илимский филиал — мой бизнес развивается в этом регионе. После этого я познакомился с Алексеем Завалишиным, который тогда был руководителем подразделения, а потом и с генеральным директором компании Виктором Болдаковым. Так началось наше сотрудничество, которое продолжается и сегодня. Мы постоянно контактируем со специалистами компании, несколько раз я ездил с ними в командировки на заводы John Deere, поэтому всех ребят прекрасно знаю. С нынешним директором филиала Алексеем Князевым я тоже хорошо знаком — ещё с тех времён, когда он был сервисным инженером. Сегодня в моём парке 7 единиц техники John Deere, и, надеюсь, в скором времени у меня появится ещё одна машина. Техника очень надёжная: одному из моих комплексов уже 6 лет, он готовит по 25 000 «кубов» хлыста, и наработка у него — 3000 моточасов. Сортиментный комплекс в строю пятый год, объём наработки у него приближается к таким же показателям. Машины в прекрасном состоянии и работают на полную мощность. Несколько лет назад Алексей Завалишин даже привозил на мою лесосеку гостей из Финляндии, и те были приятно удивлены, что в России умеют так бережно обращаться с техникой. Хотя я бы не сказал, что машины у нас работают в тепличных условиях. Это же Сибирь: у нас и распутица, и морозы. Кроме того, мне очень нравится подход «Тимбермаш Байкал» к своим заказчикам. У специалистов по продажам никогда не было цели «продать что-нибудь да подороже». У нас сложились настоящие партнёрские отношения, и ребят я очень ценю как профессионалов. Перед ними всегда стоит задача найти наиболее оптимальное решение, которое будет эффективно работать на наших участках. Все мои коллеги из лесной отрасли положительно отзываются о «Тимбермаш Байкал». Особенно о работе сервисной службы: отмечают, что и менеджеры по послепродажной поддержке, и сервисные инженеры всегда готовы пойти навстречу. От усть-илимского филиала до наших участков — 120-150 км, после подачи заявки мы ждём сервисную службу не больше одного дня. Ребятам никогда не нужно объяснять, как проехать, да и на месте они работают уверенно. Перед ними стоит чёткая задача: устранить возникшую неисправность, а не просто приехать «для галочки». Если речь идёт о какой-то мелочи, то мы можем получить консультацию дистанционно — чтобы машина не простаивала».



ЛЕСОПРОМЫШЛЕННАЯ ВЫСТАВКА,
КРАСНОЯРСК, 2012 Г.



ДЕМО-ШОУ ПОЗВОЛЯЮТ
ПОКАЗАТЬ ВОЗМОЖНОСТИ ТЕХНИКИ

ЗРИТЕЛИ МОГУТ ОЦЕНИТЬ ИХ РАБОТУ В
РЕАЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ ЭКСПЛУАТАЦИИ



Если говорить о дорожно-строительном направлении, то стенд «Тимбермаш Байкал» — обязательный элемент экспозиции выставки «Уголь России и Майнинг». Представители отрасли очень ценят это мероприятие и принимают в нём активное участие: Кузбасс — это крупный центр угледобычи, здесь сосредоточены профильные предприятия, здесь живут и работают специалисты отрасли. В этом месте все обсуждаемые вопросы обретают реальные очертания, ведь до ближайшего угольного разреза — буквально несколько километров.

«Основные запросы на выставках касаются стоимости машин, сроков и условий доставки, возможностей финансирования, а также ассортимента предлагаемой компанией сопутствующей продукции. Поэтому очевидно, что наиболее востребованными для общения являются сотрудники отделов продаж техники и запасных частей. В качестве дополнительной меры мы предусматриваем на стенде наличие визиток других профильных специ-

алистов компании, которые не присутствуют на выставках, например, логисты, специалисты по продаже узкой группы товаров, инструкторы по обучению», — комментирует **Ольга Парамонова**.

ПРЕБЫВАНИЕ В ЦЕНТРЕ
СОБЫТИЙ МОЖЕТ ОТКРЫТЬ
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ
ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ
ДВИЖЕНИЯ ВПЕРЁД

На выставке «Уголь России и Майнинг» компания «Тимбермаш Байкал» демонстрирует самые востребованные модели техники для угледобывающих предприятий — грейдеры, погрузчики, бульдозеры, самосвалы. Габаритные яркие машины привлекают внимание гостей выставки, с ними активно фотографируются, и стенд

компании всегда пользуется большой популярностью.

«Демо-шоу — ещё одна возможность показать машины в действии, и мы стараемся ей не пренебрегать. За нашу историю мы провели масштабные демо в Братске, Красноярске, Иркутске. Да, нельзя сказать, что мы организуем их часто, но, безусловно, всегда на высоком уровне. Демо-шоу — один из эффективных методов продвижения техники любого бренда, кроме того отличный способ напомнить о себе, познакомиться с новинками, обновлениями и преимуществами продукта. На сегодняшний день пользователь техники сложно удивить обычной демонстрацией машин в работе, поэтому важно привлекать опытных операторов, иностранных специалистов, которые в состоянии добавить зрелищности, эпичности происходящему. Маневренность, интересные «трюки», специфичные возможности техники — это то, что, как нам кажется, должно быть интересно заказчикам», — комментирует **Ольга Парамонова**.

Олег Орлов,
 СТАРШИЙ МЕХАНИК ООО «СИБТРАНЗИТ»

«Сегодня в нашем парке 12 единиц техники John Deere: 7 автогрейдеров 872G, три фронтальных погрузчика 744K и один 844K. Грейдеры используются на разрезе для планирования и очистки дорог, а погрузчики — для перемещения угля на сортировочных станциях, дробильных установках, для погрузки угля в вагоны и автомобили. С этим брендом мы работаем давно — первый грейдер приобрели в 2009 году, и с тех пор производитель зарекомендовал себя в наших глазах. Это надёжная, безотказная, экономичная в эксплуатации техника. Для операторов она понятна и проста в управлении. Один из наших грейдеров на ходу уже 8 лет, и машина в прекрасном состоянии — он у нас ещё походит. Мы работали с другим дилером John Deere в регионе, а когда он ушёл с рынка, начали сотрудничество с «Тимбермаш Байкал». «Переключились» очень оперативно: новый дилер «подхватил» нас буквально через несколько дней. Перехода мы и не заметили, а вот положительные изменения очевидны. Сервисную поддержку мы теперь получаем оперативнее, инженеры стали более квалифицированными, да и объём запчастей на складе увеличился. Сервисная поддержка — очень важный элемент нашей работы. Техника на разрезах работает практически круглосуточно. Из парка наших погрузчиков две машины стабильно находятся на ТО, плановом ремонте или в резерве, а остальные всегда на ходу. Самый старый наш грейдер, о котором я говорил выше, имеет наработку в 50 000 мото-

сов — самый высокий показатель для техники John Deere в России. С нашими объёмами мы не можем позволить себе длительные простои машин. Поэтому мы в постоянном контакте со специалистами «Тимбермаш Байкал». Техники много, и работа для сервисных инженеров всегда есть: подходит время плановых работ, случаются непредвиденные неполадки. Ребята к нам приезжают из новокузнецкого филиала, то есть плечо совсем небольшое. Два часа инженерам бывает достаточно: за это время он загружает коды ошибок, собирает необходимый инструмент, запчасти и преодолевает разделяющие нас километры. По договору сроки реагирования несколько дольше, но дилер практикует, так скажем, человеческий подход: если специалисты свободны, они приедут максимально быстро. John Deere — очень современная техника, оборудованная системой JDlink, и когда сервисные инженеры появляются у нас на объекте, у них уже есть готовый план действий. Кузбасс — богатый углём регион, здесь постоянно открываются новые участки, и наша компания растёт, и парк техники мы обновляем регулярно — где-то в дополнение, а где-то — на замену. Поэтому и со специалистами по продажам «Тимбермаш Байкал» мы регулярно контактируем: обсуждаем цены, условия, сроки поставки, подбираем оптимальную комплектацию. В скором времени у нас появится новая машина John Deere — контракт уже подписан, и мы ожидаем поставку».



ВЫСТАВКА «УГОЛЬ РОССИИ И МАЙНИНГ» В НОВОКУЗНЕЦКЕ



ТЕХНИКА JOHN DEERE НА РАЗРЕЗЕ В КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ



КОМПАНИЯ АКТИВНО ЗНАКОМИТ АГРАРИЕВ С ТЕХНИКОЙ JOHN DEERE

СПЕЦИАЛИСТЫ УЧАСТВУЮТ В КЛЮЧЕВЫХ ПРОФИЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ РЕГИОНА

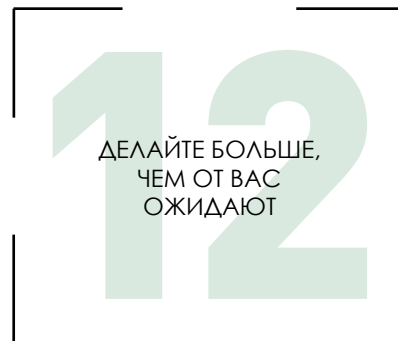


Сельскохозяйственная техника John Deere активно участвует в мероприятиях, организованных «Тимбермаш Байкал». В 2015 году компания провела первый в Иркутской области демо-показ с участием этих машин. Таким образом дилер заявил об открытии нового направления, а заодно создал площадку для неформального общения специалистов компании и участников рынка. С того самого времени компания ежегодно принимает участие в Днях поля, которые проводятся в Иркутской области и Красноярском крае. Здесь специалисты демонстрируют профильную технику John Deere, а также рассказывают

о возможностях изменения качества сельхозпроизводства за счёт применения современных машин и новых агротехнологий.

Отраслевые выставки — ещё одно место встречи специалистов «Тимбермаш Байкал» и их клиентов. Так, на Агропромышленном форуме Сибири-2017 — ежегодном красноярском мероприятии — посетители познакомились с наиболее востребованными моделями сельскохозяйственной техники. Здесь же гости смогли получить информацию о послепродажной поддержке и сервисе, условиях лизинга от John Deere Financial, обеспечении запасными частями.

Работает «Тимбермаш Байкал» и в другом направлении. Второй год компания является одним из спонсоров региональных этапов чемпионата WorldSkills Russia в Иркутской области и Красноярском крае. Речь идёт о конкурсе профессионального мастерства для молодых специалистов — в данном случае сельскохозяйственной отрасли. В «Тимбермаш Байкал» отмечают, что сама идея повышения престижа рабочих специальностей и развития профессионального образования очень близка компании, ведь обучение и тренинги для сотрудников — это один из ключевых приоритетов в работе компании на сегодняшний день.



Александр Сафиров,
НАЧАЛЬНИК ШТАБА
ООО «СХП ДАРЫ МАЛИНОВКИ»

«Сегодня в агрохолдинге «Дары Малиновки» работают четыре трактора John Deere. Машины мы приобретали у дилера, который ранее работал в регионе, а сегодня договор сервисного обслуживания заключён с компанией «Тимбермаш Байкал». Также мы совместно решаем ряд задач, связанных с техническим дооснащением машин.

Дело в том, что на одном из наших тракторов не первый год работает система автоматического вождения AutoTrac от John Deere. Когда мы получили машины в собственность, то не знали всех её возможностей. Подробную информацию мы получили от специалиста «Тимбермаш Байкал» Евгения Дмитриенко. Некоторое время наше сотрудничество носило именно консультационный характер, но вскоре мы увидели, насколько эффективна навигационная система, и приняли решение оснастить ею все наши трактора. Сегодня с помощью сотрудников «Тимбермаш Байкал» мы устанавливаем оборудование не только на технику John Deere (где оно уже работает), но и на машины других брендов.

AutoTrac – это система автоматического вождения, используемая для точного земледелия, обеспечивающая чёткость движения спецтехники вместе с посевными, почвообрабатывающими и уборочными агрегатами. Автоматизация в данном случае помогает минимизировать потери при этих технологических операциях. Таким образом исключается человеческий фактор, и посадка получается идеально ровной. Для нас этот момент очень важен, поскольку эффективность дальнейших операций зависит от точности посадки.

Кроме того, нам в работе не раз помогали сервисные инженеры «Тимбермаш Байкал». У дилера большая зона покрытия по направлению сельскохозяйственной техники, и специалисты работают очень оперативно. Например, в процессе посевных работ у нас возникла неполадка. В течение суток приехали инженеры, отладили систему. Мы практически не потеряли времени и уложились в агротехнические сроки. Считаю, что у компании очень высокий уровень клиентоориентированности».

СИСТЕМА AUTOTRAC ПОЗВОЛЯЕТ ЭКОНОМИТЬ
ВРЕМЯ И ТОПЛИВО, СНИЖАЯ ТРУДОЗАТРАТЫ



РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ
«МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ» WORLDSKILLS RUSSIA,
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ, 2018 Г.



СВОИМИ ГЛАЗАМИ



Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать. Специалисты «Тимбермаш Байкал» усмотрели в этом афоризме руководство к действию. Дабы показать, что компания работает с техникой, произведённой по высшим стандартам качества, они приглашают своих действующих и потенциальных клиентов посетить заводы John Deere. Подобные поездки уже стали для компании традиционными — их организуют ежегодно.

Заводы производителя сегодня работают в Финляндии, Бразилии, США, Канаде и Китае. Гости рады видеть везде. Поездка длится несколько дней, однако получается очень насыщенной.

Ключевая точка путешествия — это, конечно, завод John Deere, где для гостей организована экскурсия по производству.

«Нам важно продемонстрировать высочайшие стандарты качества, применяемые на всех заводах John Deere при производстве машин по всему миру. Посещая заводы, наши клиенты отчётливо понимают, что приобретают действительно очень надёжную и качественную технику. Здесь важны все этапы. В первую

очередь, мы обращаем внимание наших партнёров на то, что речь идёт о полном цикле производства: от металлообработки до выхода готовой машины из цеха. К поставщикам металла John Deere применяет самые жёсткие требования по качеству и работает только с проверенными и зарекомендовавшими себя поставщиками. Также одним из самых важных этапов является процесс сварки. Он проходит с использованием высокотехнологичного оборудования, а после каждого этапа осуществляется контроль сварочных швов. John Deere использует самые современные технологии, и многие вопросы наших заказчиков после такой демон-

страции пропадают сами собой», — рассказывает директор по продажам лесозаготовительной техники компании **Сергей Морозин**, который сопровождает существующих и потенциальных клиентов «Тимбермаш Байкал» в подобных поездках.

«Гости всегда показывают свою заинтересованность, задают вопросы, например, какой металл используется на производстве, как организован процесс сборки, уровень автоматизации производства, как происходит контроль качества и т. д. Вместе с представителями завода мы показываем весь процесс и отвечаем на все интересующие вопросы», — продолжает директор по



ДЕЛОВАЯ ПОЕЗДКА ТОМСКИХ ЛЕСОПРОМЫШЛЕННИКОВ И СОТРУДНИКОВ
ДЕПАРТАМЕНТА ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА В ФИНЛЯНДИЮ, 2018 ГОД

продажам дорожно-строительной техники **Дмитрий Зимирев**, который также принимает участие в клиентских поездках (fly-in).

Как уже упоминалось, производство техники John Deere налажено в разных странах. Однако меняется только география: особенности производства и контроль качества едины для всех заводов компании. Для «Тимбермаш Байкал» как для дилера очень важно, чтобы заказчики убедились в этом лично.

Помимо визита на производство организаторы стараются включить в программу поездки демо-шоу: машины выписывают пируэты на полигоне, показывая, на что они способны.

«Одно дело — услышать от специалистов о технических характеристиках машины, и совсем другое — посмотреть на неё в действии. Ведь клиентам важны не только параметры техники, но и — даже в большей степени — какими возможностями она обладает. Поэтому мы стараемся продемонстрировать технику в работе: её преимущества, «фишки», которые отличают наши модели

от конкурентов», — комментирует **Дмитрий Зимирев**.

Специалисты говорят и об ещё одной немаловажной функции клиентских поездок: такие мероприятия дают возможность неформального общения. Поэтому кроме официальной части в программы добавляют и культурную: посещение достопримечательностей, знакомство с колоритными особенностями страны пребывания — это всегда интересно и познавательно.

«Составляя программу, я стараюсь продумать различные нюансы, вроде перекусов в пути, ланчах с собой — чтобы нашим гостям не приходилось об этом беспокоиться. Кроме обязательных элементов мы включаем посещение профильной выставки (если таковая проходит в этот период), в некоторых случаях, визит к местным клиентам или дилерам John Deere. Участники с энтузиазмом относятся к возможности посетить склад или лесную делянку — чтобы сравнить иностранные достижения с нашими», — рассказала специалист по маркетингу рекламе «Тимбермаш Байкал» **Вера Суворова**.

«Неформальное общение с заказчиками — это очень важный момент. Мы стараемся собирать в группу специалистов разных отраслей: строителей, лесопромышленников, угольщиков. Они представляют разные регионы, делятся опытом, что

ОБЩИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯ
И ВОСПОМИНАНИЯ
СПЛАЧИВАЮТ ЛУЧШЕ
ПОДПИСАННЫХ
КОНТРАКТОВ

немаловажно, так как это помогает укреплять свой бизнес. А ведь если развивается наш заказчик, то мы растём вместе с ним. Конечно же, на таких встречах мы рассказываем и о нашей компании, дальнейших планах в развитии и улучшении качества обслуживания наших партнёров. Так формируются более тёплые и взаимовыгодные отношения», — говорит **Сергей Морозин**.



ПОГРУЖЕНИЕ

В апреле 2018 года группа специалистов, собранная «Тимбермаш Байкал», вернулась из деловой поездки в Бразилию, и участники поделились впечатлениями. Судя по отзывам, все упомянутые цели организаторам удалось реализовать.

Вячеслав Николаевич Беспалов,
ДИРЕКТОР ООО «ФОРЕСТ ПЛЮС»

«Я был на нескольких заводах John Deere и лично убедился, что производство в разных странах организовано по одним стандартам. Процесс точной механической обработки — то, что важно для меня как для потребителя — проходит на высоком уровне на всех предприятиях компании. Также нам презентовали бульдозер обновлённой конструкции, и мы могли оценить его в деле. В результате усовершенствований удалось уменьшить износ ходовой части — если бы я не видел, как машина работает, и не поверил бы, что это реально. Возможность неформального общения — важная часть таких поездок. Мы узнаём, как идёт работа в разных регионах, обмениваемся опытом — можно получить очень ценный совет. К тому же я лично познакомился с сотрудниками «Тимбермаш Байкал». Мы уже давно и активно работаем совместно, а тут удалось сместиться в сторону более дружеских отношений со специалистами. Сегодня я уверен, что мы будем работать и дальше, причём и друзьям я эту компанию посоветую. У меня и у самого в планах приобретение новой техники — при активном участии «Тимбермаш Байкал».



Евгений Николаевич Бушков,
ДИРЕКТОР ООО «АЛТАЙЛЕС»

«В поездке мы провели пять дней, в которые вошли не только презентация на заводе John Deere, но и экскурсия по региону Бразилии, где мы находились. Мы недавно стали клиентами «Тимбермаш Байкал», но уже сейчас могу отметить подход компании — внимание к каждому партнёру. Такие поездки — это возможность укрепить отношения. Для нас организовали экскурсию по заводу — её проводил начальник производства. Я не в первый раз оказываюсь на предприятии, выпускающем спецтехнику, но такой опыт всегда интересен. На заводе John Deere я бы отметил организованность всего процесса: это конвейерный поток, чётко отработанная цепочка. Кроме того, на производстве очень высокий контроль качества: нам рассказали и о том, как техника проходит тестирование после сборки. Едва ли можно говорить о моём изменении отношения к производителю и его дилеру, ведь мы уже работаем с «Тимбермаш Байкал», и поставщика выбирали тщательно и осознанно. Впечатления от поездки — это скорее информация на перспективу: когда у нас возникнет потребность обновления или расширения парка, мы, конечно же, будем рассматривать «Тимбермаш Байкал» как партнёра».





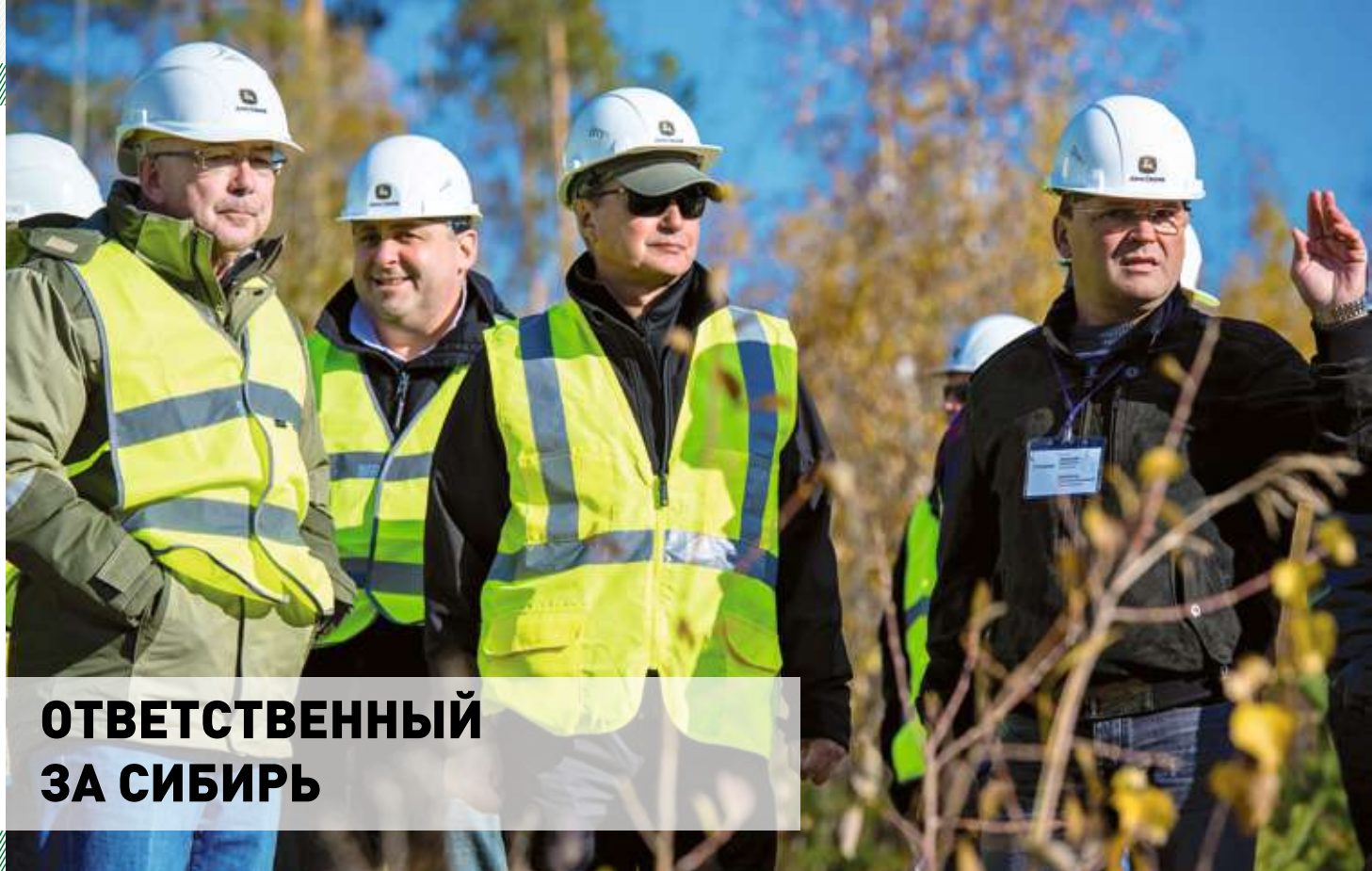
Игорь Сергеевич Карамышев,
ДИРЕКТОР ООО «МЕЖТРАНСКОМ»

«Мы своими глазами смогли увидеть, как создают грейдеры и погрузчики. Для себя я отметил высокую автоматизацию производства. Например, сварка: работают крупные комплексы, которые делают более качественные, по сравнению с ручным методом, швы. Зачищают их с использованием пескоструйной обработки. Кроме того, применяется качественный металл местного, бразильского производства. Он обладает настолько высокими характеристиками, что поставляется и на производства в Америку. Из полезного и интересного для себя я бы выделил информацию о поставке запчастей. У компании большой терминал в Домодедово, возможна срочная доставка. Специалисты анализируют реализованные модели техники и всегда держат определённый запас запчастей для них. То есть, в наличие не только оборотные компоненты, но и неходовые — причём даже не по одной позиции. Для нас как для клиентов эта система очень важна, ведь она напрямую связана с эффективностью нашей работы».



Максим Анатольевич Белобородов,
ДИРЕКТОР ООО «КИРЕНГА»

«Раньше я уже посещал завод John Deere в Финляндии, и бросается в глаза одинаковый подход компании, реализованный в разных странах: к своим сотрудникам, к самому производственному процессу. Мне показалось, что тут есть чему поучиться: точный подсчёт, внимание к возможностям оптимизации. Что-то я бы взял на заметку и для собственного бизнеса. На производстве я обратил внимание на высокое качество металлообработки — сварочные работы, зачистку швов. Впрочем, для меня это не было удивительным, ведь я работаю с техникой John Deere: не только снаружи её видел, но и в кабине сидел. Из представленных моделей меня заинтересовали бульдозер и грейдер. Последний хочется приобрести в будущем. Важно ещё и то, что в процессе поездки я познакомился с интересными людьми. Полезным было общение с работниками John Deere: я стал лучше понимать, как работают и мыслят эти специалисты. В этот раз я всё больше смотрел, ведь с представленной техникой в настоящий момент не работаю, а вот когда проходила демонстрация лесных машин, то высказывал свои пожелания. Производитель их услышал и внёс необходимые конструктивные изменения».



ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА СИБИРЬ

Большое видится на расстоянии — поэтическая строчка, ставшая афоризмом. Что ж, отойдём от Сибири — для верности, на несколько тысяч километров — и посмотрим на историю и достижения компании «Тимбермаш Байкал» глазами её ключевого поставщика — компании John Deere. Мнением со стороны поделился менеджер производителя по поддержке продукции и клиентов в России и СНГ Алексей Шаронов.

«В начале 2000-х John Deere не имел полноценных дилеров — существовали так называемые сервисные провайдеры, на которых была возложена обязанность выполнения гарантийных обязательств и обеспечение послепродажной поддержки. Однако в то время у John Deere возникли крупные бизнес-проекты в Восточной Сибири, которые невозможно было реали-

зовать без качественной сервисной поддержки. Так в 2003 году по нашей просьбе возникла компания «Тимберджек Байкал», впоследствии переименованная в «Тимбермаш Байкал», являющаяся нашим надёжным бизнес-партнёром вот уже на протяжении 15 лет.

В первый же год «Тимбермаш Байкал» смог найти клиентов более чем для 90 лесозаготовительных

машин: харвестеров, форвардеров, валочно-пакетирующих машин, трелёвочных тракторов, процессоров и погрузчиков. Спустя всего три года компания стала полноценным дилером по продаже лесозаготовительной техники John Deere, готовым решать любые задачи по предоставлению комплексных решений для своих действующих и потенциальных клиентов. В 2010 году дилер стал специализироваться ещё и на дорожно-строительной технике John Deere, которая только-только начала поставляться в Россию, спустя ещё несколько лет портфолио компании пополнилось и сельскохозяйственной линейкой.

Сотрудничество компаний John Deere и «Тимбермаш Байкал» развивалось не только в области расширения номенклатуры предлагаемой продукции, но также и в географическом плане. Начав сотрудничество с «Тимбермаш Байкал» в Иркутской области, John Deere довольно быстро доверил своему бизнес-партнёру работу в Красноярском крае и Томской области, а в последующие годы ещё больше расширил сферу ответственности дилера. Так, в 2015 году «Тимбермаш Байкал» начал свою деятельность



ДОВЕРИЕ ПАРТНЁРОВ —
ОДИН ИЗ САМЫХ
СУЩЕСТВЕННЫХ
РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ

в Новосибирской области, Алтайском крае и на Кузбассе. Стоит отметить, что клиентская база в этих регионах существенно отличается от «традиционных» территорий ответственности «Тимбермаш Байкал». Компания привыкла работать с лесозаготовителями, а на Кузбассе — угольщики. Тем не менее, были найдены решения и выстроены бизнес-процессы, обеспечивающие удовлетворение потребностей новых заказчиков.

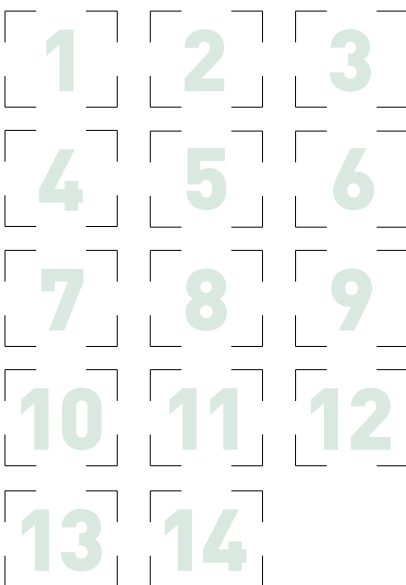
Говоря о «Тимбермаш Байкал», стоит отметить преданность общей цели — развитию своего бизнеса совместно с бизнесом своих клиен-

тов. Так, например, компания постоянно расширяет филиальную сеть, стремясь максимально приблизить сервис и склады запчастей к месту работы клиентов. Причём, открывая новые филиалы, «Тимбермаш Байкал» обращает особое внимание на их оснащение инструментом и спецоборудованием, а также наполнение складов запасными частями. Компания John Deere оценивает доступность запчастей для клиентов по числу линий заказа, которые клиент при первом обращении может получить прямо с полки. В свою очередь, у компании «Тимбермаш Байкал» данный показатель доходит до 85%. И это, безусловно, отличный результат для склада дилера.

Философия John Deere заключается в том, что клиенты должны получать качественные услуги и поддержку вне зависимости от региона и дилера. В связи с этим все дилеры John Deere строят свою работу по одним принципам и стандартам, однако специфика сибирского региона оказывает влияние на бизнес-инструменты и процессы «Тимбермаш Байкал». В первую очередь,

речь идёт о низкой плотности и больших расстояниях. Так, например, если в европейской части России существует довольно разветвлённая сеть дорог — не всегда хороших, но тем не менее дорог, а населённые пункты встречаются через несколько десятков километров, то в Сибири, особенно в Восточной, можно проехать несколько часов, прежде чем встретится какой-либо населённый пункт.

Одним из важных достижений компании «Тимбермаш Байкал» мы считаем разработку системы обработки предупреждений, а также интеграцию полученной информации в бизнес-систему 1С. «Тимбермаш Байкал» является первым дилером в России, который смог автоматизировать учёт работы сервисных специалистов и интегрировать в свои бизнес-системы данные, поступающие от техники по каналам телеметрии. Благодаря данной разработке появилась возможность оперативно реагировать на любые неисправности и тем самым предотвращать простои и необходимость осуществлять дорогостоящий ремонт».



КОМАНДА О СВОЁМ КАПИТАНЕ

Генеральный директор компании Виктор Болдаков может долго и увлечённо рассказывать о своей компании и своей команде. А вот о себе он говорит крайне неохотно, описывая свои заслуги в становлении «Тимбермаш Байкал» как нечто само собой разумеющееся. Зато сотрудники с удовольствием делятся рассказами о своём капитане. Они-то как раз уверены в том, что сегодняшние достижения компании — это во многом заслуга её руководителя.

Вообще-то перед «тимбермашевцами» абсолютно не стояла задача сформировать отзывы о своём генеральном директоре. В неформальной беседе, между делом, они делились своим мнением — не договариваясь между собой.

Опытные сотрудники вспоминали, что именно знания Виктора Игоревича оказались важнейшим

ресурсом на старте предприятия. Основатель компании хорошо ориентировался на сибирском рынке, знал запросы местных лесозаготовителей и разбирался в профильной технике, успешно распределял обязанности. Эти навыки он передавал и своим коллегам. Да и сегодня работники компании продолжают учиться у своего руководителя.





«Нам всем приходится работать в режиме многозадачности, а в течение дня необходимо решить множество разных вопросов. Иногда кажется, что всё успеть невозможно, но у меня перед глазами пример отношения к работе Виктора Игоревича. Своей энергией и трудолюбием он вдохновляет своих сотрудников — и меня в том числе — на ежедневные «трудовые подвиги», — говорит один из сотрудников.

«Нам очень повезло с генеральным директором. Это грамотный специалист и талантливый руководитель. С него я стараюсь брать пример. Поднять такую компанию, оставаясь человеком, не так-то просто», — поддерживает его коллега из другого филиала.

А ещё — по секрету — сотрудники рассказали о том, что по инициативе Виктора Игоревича компания принимает активное участие в социальных проектах. Выделяются средства на восстановление памятников архитектуры, получают поддержку детские учреждения, в том числе спортивные, а больница в городе Иркутске недавно стала обладателем уникального оборудования.

«Виктор Игоревич — основатель и двигатель всего «Тимбермаш Байкал». Это пример и образец того, каким образованным и клиентоориентированным должен быть сотрудник. Именно он построил всю корпоративную культуру — это знают и ценят все работники», — говорят в компании.



ОГЛАВЛЕНИЕ

[3] Приветственное слово
генерального директора
Виктора Игоревича Болдакова

[4] ИСТОКИ

4 «Тимбермаш Байкал» 2018.
История компании с 2003 года.

6 Ты помнишь, как всё начиналось

[12] В ТЕМЕ

12 Лесозаготовительное направление:
визитная карточка

16 Дорожно-строительное направление: по дороге

20 Сельскохозяйственное направление:
что посеешь, то и пожнёшь

[24] ЗАЛОГ УСПЕХА

[30] НА МЕСТЕ

30 Главный офис в Иркутске:
В самом сердце

36 Братский филиал:
Опытом можем поделиться

40 Усть-илимский филиал:
По-настоящему сплочённая команда

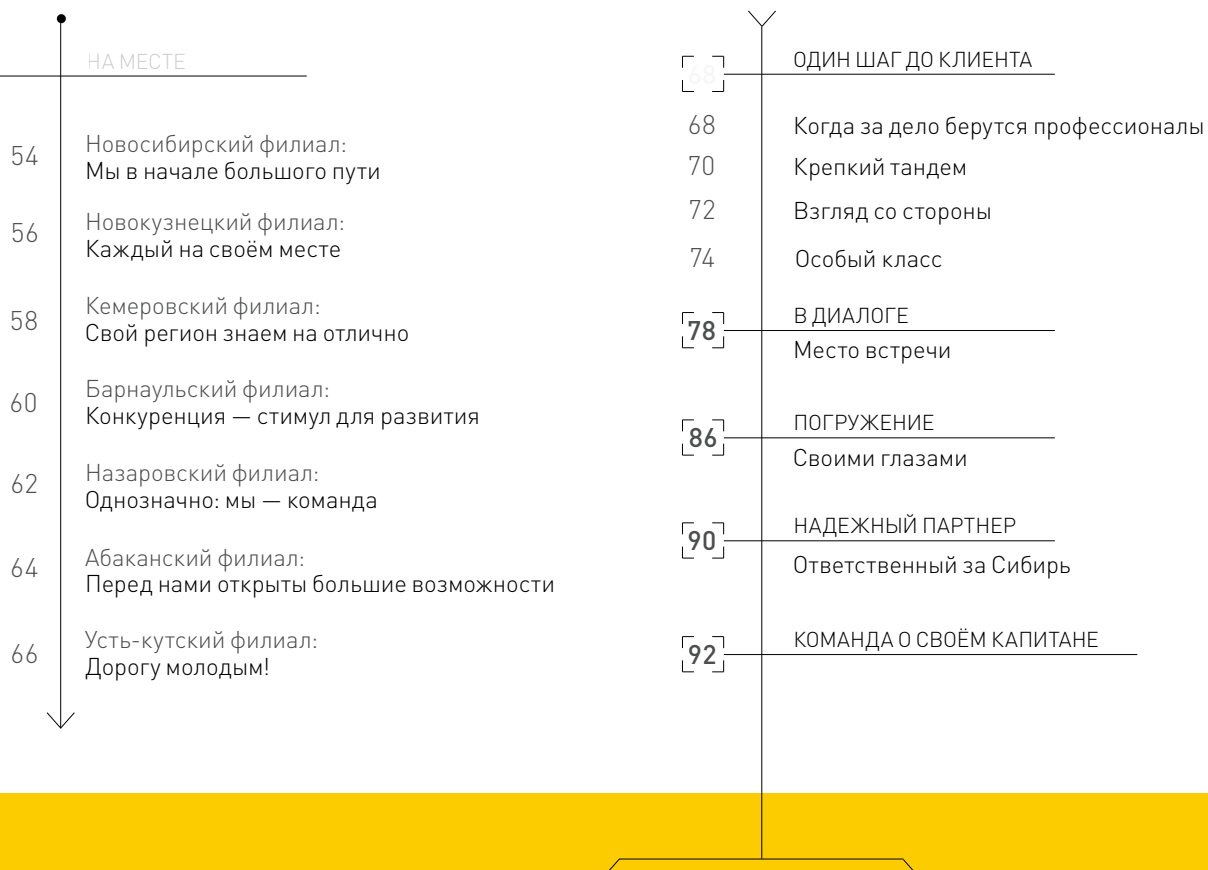
44 Красноярский филиал:
К решению новых задач — готовы

48 Томский филиал:
Наш опыт — ваш успех

50 Богучанский филиал:
Мы пойдём на север

52 Улан-удэнский филиал:
Важно быть ближе к клиентам

НАМ УЖЕ 15 ЛЕТ НАМ ВСЕГО 15 ЛЕТ



Корпоративное издание в честь юбилея
компании «Тимбермаш Байкал»

НАМ УЖЕ 15 ЛЕТ НАМ ВСЕГО 15 ЛЕТ

Издание подготовлено по заказу Общества с ограниченной
ответственностью «Тимбермаш Байкал»
664035, РФ, г. Иркутск, ул. Рабочего штаба, 29Е
Тел.: +7 (3952) 482-460, 482-462

Главный редактор
Ольга Николаевна Парамонова



Издатель: ООО «Издательство ПромоГрупп Медиа»
660068, РФ, г. Красноярск, ул. Мичурина, д. 3в
Тел.: +7 (391) 237-15-37, 219-01-19
info@pgmedia.ru

Автор материалов
Анна Лопина

Дизайн, оформление, вёрстка
Евгений Ошкин

Дизайн обложки
Максим Марютин

Фотографии
Евгений Ошкин,
фотоархив компании «Тимбермаш Байкал»

Руководитель проекта
Юрий Устинович

Отпечатано в соответствии
с качеством предоставленных материалов.
Подписано в печать: 27.06.2018 г.
Печать офсетная. Бумага матовая мелованная.
Заказ №00000. Тираж 1000 экз.

Отпечатано в ПК Sitall
660074, РФ, Красноярск, ул. Борисова, д. 14



