Потребители отечественной спецтехники даже не предполагают, что их мнение оказывает влияние на развитие российского машиностроения. Компания «Ивановская марка», поставляющая российскую спецтехнику в 70 стран, провела в 2014 году более 50 встреч с представителями авторизованных сервисных центров, по результатам которых была проведена модернизация автокранов Ивановец и дорожных катков РАСКАТ.

Плотно общаясь со специалистами сервисных центров, поставщик спецтехники получает «из первых рук» ценную информацию: узнает о проблемах, с которыми сталкиваются потребители, выслушивает предложения по возможному улучшению отдельных узлов техники. Наиболее важная информация незамедлительно поступает от поставщика к производителям, которые проводят доработку техники, согласно полученным пожеланиям.

По сообщению директора департамента сервиса «Ивановской марки» Андрея Иванова, компания проводит встречи с сервисными центрами на регулярной основе. «Мы внимательно выслушиваем мнение опытных специалистов, которые занимаются ремонтом техники заводов «Автокран», «Газпром-кран», «РАСКАТ» - и получаем от них рекомендации по модернизации отдельных улов автокранов и дорожных катков. В результате таких рекомендаций предприятия уже вносили в 2014 году конструктивные изменения в выпускаемую продукцию, и планируют это делать в дальнейшем. Изменения как небольшие, так и важные, требующие существенной доработки производства. Например, только в начале года были проведены 14 модернизаций автокранов Ивановец - на основе пожеланий заказчиков, обращающихся в сервисные центры. Заменено лакокрасочное покрытие на отдельных узлах крановой установки, доработано основание овоидной стрелы, установлены полиамидные накладки на стреле, изменено место расположения электронного креномера, форточки и фары освещения груза, изменено место установки редуктора, установлен противосолнечный козырек в кабине крановщика, и т.д. Ряд других изменений потребовал существенную модернизацию от

поставщиков комплектующих материалов.

Кроме того, по рекомендациям авторизованных сервисных центров мы полностью перестроили систему взаимоотношений с партнерами и наладили обратную связь с нашими потребителями. Можно сказать, что изменения произошли кардинальные. Никогда еще сервис не был так близок к потребителю» - сообщил А.Б. Иванов.

Такая эффективная и действенная обратная связь стала возможна благодаря принятым новым стандартам, внедренным «Ивановской маркой» в начале 2014 года. Компания поставила во главу стратегии интересы заказчиков, в результате чего даже простые советы и запросы стали оперативно поступать на производство, влияя на улучшение качества техники и удобство работы.

Среди наиболее важных и заметных изменений специалисты отмечают снижение числа рекламаций по гарантийным случаям, улучшение качества обслуживания авторизованных сервисных центров, появление выездных сервисных бригад и старт специализированного портала сервисного обслуживания – с многоуровневым доступом потребителей и партнеров.