

ТЕМА НОМЕРА: **Лидеры рынка. ZF Trading GmbH**

2007  
Спецвыпуск

# autoExpert

Д л я   п р о ф е с с и о н а л о в   а в т о с е р в и с а



**ZF Trading GmbH**  
**партнер для автосервисов**

[www.zf-trading.com.ua](http://www.zf-trading.com.ua)

Компания • Бренды • Сервис • Практика

## Компания

- Инновации ZF. Повышение стандартов** 3  
Концерн ZF - надежный партнер автопроизводителей
- ZF Trading - традиции немецкого качества** 4  
Интервью с председателем правления  
ZF Trading GmbH Алоизом Людвигом
- Традиции без остановок** 6  
ZF Trading набирает очки качеством и сервисом

## Бренды

- SACHS. Передача мощности гарантирована** 7  
Вся гамма продукции ZF SACHS создана для повышения эффективности работы автомобиля
- LEMFÖRDER. Четкая траектория движения** 8  
Качественные детали механизма рулевого управления гарантируют безупречное и безопасное поведение автомобиля
- BOGE. Нет повода для колебаний** 9  
Амортизаторы и резиноталочные детали подвески устраняют нежелательные колебания и вибрации при движении автомобиля
- ZF Parts. Новая марка - испытанный путь сбыта** 10  
ZF Trading пополнил свой ассортимент оригинальных запасных частей новой группой

## Сервисные концепты

- Сервис как секрет успеха** 11  
Сервисные программы для СТО укрепляют бизнес и помогают увеличить объем продаж
- Партнерские СТО в Украине** 12  
Почему стоит выбирать продукцию ZF Trading и что дают партнерские программы компании для автосервиса - рассказывают руководители украинских СТО
- Как это работает в Европе: автосервис Unfall Stegner** 14

## ПРАКТИКА

- Обученный персонал - на шаг впереди** 15  
Компания ZF Trading пригласила на свои семинары более 300 сотрудников СТО в Украине
- Диагностика. Системный подход - лучший путь к цели** 16  
Даже современные средства диагностики не заменят творческого подхода
- Качество и сильные партнеры гарантируют будущее** 18  
Тенденции в автосервисе: как работать дальше
- ZF Trading Innovation Days** 19  
ZF Trading предлагает взглянуть на мир автомобильной диагностики

## От редактора



**Александр Кельм**  
Главный редактор

Побывав по приглашению ZF Trading на ее предприятии SACHS в г. Швайнфурте в Германии, познакомившись с людьми, их принципами работы, производством и последними достижениями концерна ZF, у нас родилось предложение о совместном проекте - спецвыпуске журнала autoExpert, посвященном всего одному концерну. Собственно, родилось - громко сказано. В Европе эта идея не нова: к примеру, в Германии ZF Trading реализует ее с уважаемым в профессиональной среде автосервисным изданием - KFZ-betrieb. Задача такого совместного проекта - принципиально по-новому рассказать об одном из лидеров рынка запасных частей. Мы почувствовали, что в созданной на предприятии атмосфере открытости к сотрудничеству наше предложение найдет отклик.

После ближайшего знакомства мы также убедились, что ZF Trading ставит цель не просто продавать товар, а предлагает рынку нечто более интересное и полезное. У ZF Trading есть не просто отличное качество, широкий ассортимент и честная цена, а еще и масса предложений, связанных с технической, маркетинговой, сервисной и рекламной поддержкой для партнеров - как импортеров, так и станций или магазинов. Компания выбрала клиентоориентированный подход и ставит целью удовлетворение потребителя своей продукцией. Работа команды ZF Trading начинается в момент получения заказа и заканчивается, когда довольный клиент уезжает на своем автомобиле.

За именованием ZF Trading стоят четыре сильнейшие марки, каждая из которых зарабатывала свой авторитет практически столетней историей: SACHS, LEMFÖRDER, BOGE, ZF Parts. Это проверенные производители и системные поставщики деталей привода, трансмиссии, рулевого управления, подвески для легковой и грузовой техники. Все ноу-хау, которыми обладает каждое из предприятий, находясь в распоряжении ZF Trading как продавца этих продуктов на вторичном рынке. Цель ZF Trading - передать накопленный опыт и знания своим партнерам в виде сервисных программ, гарантийного обслуживания, различных привлекательных мероприятий для партнеров с посещением заводов в Германии, программы семинаров по обслуживанию продаваемых продуктов.

ZF Trading в Украине работает над тем, чтобы предложить наиболее широкий спектр продуктов и действенных рекомендаций по их установке и обслуживанию. В качестве поддержки такого предложения необходимо нечто более существенное, чем обычный рекламный буклет или корпоративное издание. В свою очередь, издательство "Автоэксперт" поддерживает все проекты, благодаря которым на рынок поступает новая информация, передаются знания и опыт ведущих компаний.

**autoExpert**

### Редакция

Главный редактор Александр Кельм  
Выпускающий редактор Зоя Украинская  
Технический редактор Андрей Ильчук  
Дизайн и верстка Ярослав Чуприна

### Издатель

ООО "ИЗДАТЕЛЬСТВО "АВТОЭКСПЕРТ"  
Украина, 02088, г. Киев, ул. К.Маркса, 7  
e-mail: info@autoexpert.com.ua  
тел.: +38 044 493-45-70

### Партнер проекта

ZF Trading GmbH  
Представительство в Украине  
+38 044 331-73-42  
kiev.zf-trading@zf.com  
www.zf-trading.com.ua

## Иновации ZF

# Повышение стандартов

**Один из признанных лидеров в сфере разработки новых узлов и деталей, концерн ZF является надежным партнером наиболее успешных автопроизводителей**



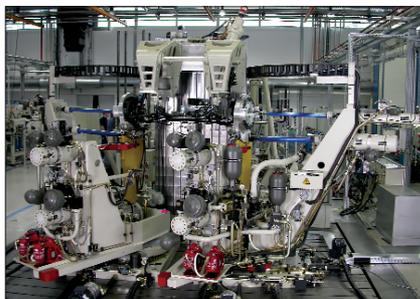
Предприятие ZF Friedrichshafen успешно сотрудничает с наиболее известными производителями транспортной техники, входя в ограниченный круг компаний-разработчиков. Ведь право на это доверие ZF приобрела в результате кропотливой и тщательной работы, многочисленных ноу-хау в базовых областях разработки трансмиссии и ходовой части, обеспечения интенсивных связей между отделениями компании в разных странах, создания системы сложной логистики и постоянному развитию.

Благодаря инновациям, ZF устанавливает новые уровни стандартов в области приводов и подвески. Об этом красноречиво свидетельствует уже тот факт, что не менее трети оборотного капитала ZF обеспечивается за счет реализации продукции, запущенной в производство на протяжении пяти последних лет. Развивая эти тенденции и оправданно рассчитывая на успех с новаторскими техническими решениями, ZF ежегодно направляет не менее 6% от оборота капитала исключительно на исследования и новые разработки.

Центр исследований и разработок в Швайнфурте, штаб-квартире ZF Sachs AG, был создан в 90-х годах. Здесь имеется все, что необходимо современному поставщику деталей: от эффективных методов разра-

ботки до самых современных промышленных установок и устройств для проведения испытаний. Таких как, например, четырехточечный стенд для проверки автомобиля в сборе, испытательные ускорительные стенды для наиболее точного определения крутящих моментов, измерительные машины для определения размеров и кривой характеристик, климатические и пылевые камеры, а также измерительная лаборатория для разнообразных автомобильных принадлежностей и оборудование испытательных стендов. Разработки, связанные с повышением комфорта, безопасности езды и срока службы техники, а также снижением затрат и экологической нагрузки, становятся доступными и впоследствии внедряются в массовое производство.

К сети центров ZF по исследованиям и

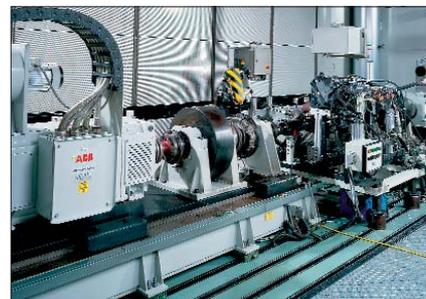


*Стенд проверки осей автомобиля в сборе*

разработке относится также ZF LEMFÖRDER Fahrwerktechnik в г. Дилинген на севере Германии. Благодаря современному оснащению для конструирования и эффективным испытательным установкам, инженеры ZF LEMFÖRDER находят новые решения при обеспечении оптимальной безопасности и высокого уровня комфорта в автомобиле по изначально заданным условиям. С помощью компьютерных систем моделирования (ADAMS) и Advanced Engineering Environment здесь моделируют любой вариант реалистичного поведения автомобиля и его узлов в движении, определяют характеристики и параметры для изготовления отдельных компонентов мостов и подвески осей. На этой базе создаются варианты наиболее оптимальных деталей подвески с исключительно высокими стандартами безопасности.

Кроме того, большие исследовательские центры ZF располагаются во Фридрихсхафене, Пассау и Швебиш Гмюнде. Помимо Германии, в Детройте (штат Мичиган, США) также проводятся исследования и конструирование продуктов ZF для нужд североамериканских автопроизводителей.

Специалисты концерна ZF по праву гордятся своими разработками, принятыми автомобильной промышленностью для конвейерной комплектации. Эти же детали, в том же качестве и с такой же точностью изготовленные, становятся доступными и на свободном рынке запчастей благодаря торговой компании ZF Trading. ■

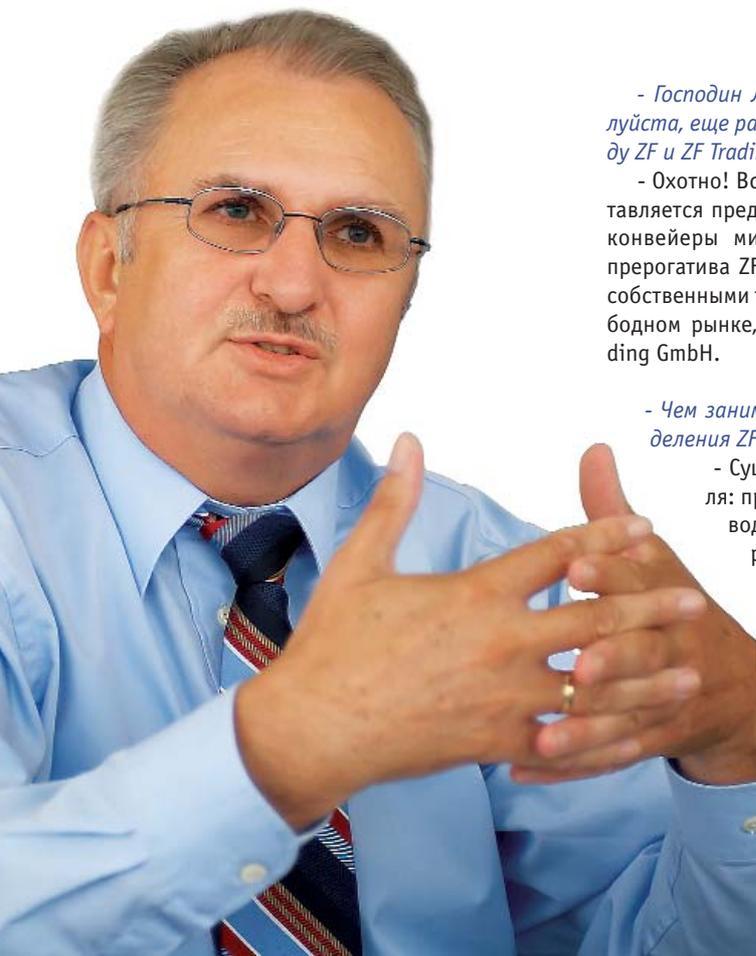


*Испытательный стенд трансмиссии*

## Интервью

# ZF Trading Традиции немецкого качества

**Быть партнером ZF Trading GmbH - значит быть уверенным в качестве товаров и услуг, сроках поставки, своевременности логистической, маркетинговой, информационной поддержки. Подтверждением тому может служить история более чем 70-летнего сотрудничества предприятий концерна ZF со многими компаниями в родной стране. О компании, её сервисной концепции, принципах партнерства, планах продвижения в СНГ и Украине рассказывает председатель правления ZF Trading GmbH Алоиз Людвиг.**



*- Господин Людвиг, для начала, пожалуйста, еще раз объясните отличие между ZF и ZF Trading GmbH.*

- Охотно! Все, что производится и поставляется предприятиями концерна ZF на конвейеры мирового автопрома, - это прерогатива ZF, а все, что продается под собственными торговыми марками на свободном рынке, - это прерогатива ZF Trading GmbH.

*- Чем занимаются различные подразделения ZF?*

- Существуют два основных поля: производство и сбыт. Производство для конвейера и вторичного рынка, а также сбыт на конвейеры и вторичный рынок. Концерн является разработчиком, изготовителем и поставщиком запасных частей и модулей для легковых автомобилей, грузовой и спецтехники, деталей для промышленной техники. Отдельное предприятие в рамках концерна - СП с компанией Robert Bosch GmbH под названием ZF Lenksyste-

me GmbH, - занимается разработкой и производством элементов рулевого управления. То есть наш концерн работает в следующих областях автомобильной промышленности и тяжелого машиностроения: подвеска и привод для автомобилей, рулевая техника для автомобилей, резино-металлические детали, системы приводов для морского флота, авиации.

Марки, вернее сказать, предприятия концерна, которые гордо носят имена своих основателей - это собственно ZF (коробки передач, мосты, оси, трансмиссии), SACHS (сцепления и амортизаторы), LEMFÖRDER (техника рулевого управления и подвески), BOGE (амортизаторы и резино-металлические детали), ZF Parts (рулевые рейки и насосы гидроусилителя). Под этими марками продукция поставляется на вторичный рынок, они отлично известны как западному, так и восточно-европейскому потребителю во многом благодаря усилиям московского и киевского маркетингового бюро. Тем самым мы подошли ко второму основному полю деятельности - сбыту.

Фактически, как я уже говорил, сбыт на вторичный рынок - это ответственность компании ZF Trading GmbH. Она предоставляет марки SACHS, LEMFÖRDER, BOGE, ZF Parts. Помимо этого, продажа и сервис продукции ZF во всем мире обеспечивается еще и SSO-организацией, занимающейся ремонтом трансмиссий и мостов, и поставкой запасных частей к ним. Региональные подразделения ZF Trading GmbH присутствуют в Северной Америке, Азиатско-Тихоокеанском регионе. Впрочем, основным полем деятельности для концерна и нашей компании была и остается Европа.

В структуру концерна ZF сегодня входят 120 предприятий, 6 научно-исследовательских подразделений, 27 организаций по сбыту и сервису, 17 торговых организаций, 1 бюро по сбыту и 12 по маркетингу. Кроме того, помощь потребителям во всем мире обеспечивают более 700 центров поддержки клиентов. Всего команда ZF насчитывает около 55 тысяч человек по всему миру. Именно их усилия и позволяют нам воплотить планы в реальность.

- Каковы практические достижения концерна?

- Наиболее показательный факт в этом случае - оборот компании, который в 2006 году составил 11 659 миллионов Евро. Кроме того, мы занимаем лидирующие позиции в Европе и мире в сфере поставок запасных частей на конвейеры производителей автомобилей, свободном рынке запасных частей. Согласно проведенным исследованиям, ZF в Германии занимает 3-е место среди немецких производителей автокомплектующих, в Европе - 4-е, в мире стоит на 15 месте среди крупнейших поставщиков автомобильной промышленности.

- Вернемся ко вторичному рынку, вернее, к подразделению концерна, отвечающему за сбыт продукции именно среди свободных СТО, импортеров и т.д. Что должно отличать ZF Trading от конкурентов? Что вы включаете в философию сервиса для ваших партнеров?

- Отличать нас должен, в первую очередь, сервис. Сегодня многие компании говорят о том, что они предоставляют обслуживание. Причем часто такие заявления так и остаются словами, не находящими практического подтверждения. Нами же были разработаны четкие концепции относительно сервиса. Приведу простой пример. Мы считаем свою работу законченной только тогда, когда проданный товар находит своего потребителя. Если мы продали амортизатор, то стараемся следить за его судьбой с момента ухода со склада здесь, в Германии, вплоть до его установки на автомобиль конечного потребителя.

Еще один немаловажный фактор - ассортимент продукции. Объем товаров, поставляемых ZF Trading, может составлять около 20% всего оборота нашего импортера. Если же говорить о такой стране, как Украина, то там, в силу наличия определенных специфических условий, мы со своими марками SACHS, LEMFÖRDER, BOGE и ZF Parts можем рассчитывать на долю 30% в обороте наших партнеров. А это очевидная выгода и экономия для импортера: он получает все из одного источника, меньше приходится тратить дополнительные деньги на обработку заказа, доставку... На обучение персонала, в конце концов, потому что ZF Trading GmbH в качестве дополнительного сопровождения

своей продукции проводит тренинги для сотрудников наших клиентов.

Наша философия проста: мы стремимся предлагать нужный ассортимент деталей высочайшего уровня и максимально обеспечить наших партнеров и их клиентов сервисом "вокруг продукта".

- Накопленный мировыми производителями опыт позволяет комплексно судить о состоянии automotive aftermarket. Какие, по-вашему, общие тенденции на сегодняшнем рынке запасных частей?

- Наиболее заметная тенденция - рост объемов рынка за счет стремительного роста парка автомобилей, изменение его среднего возраста и сокращение жизненного цикла деталей из-за быстрой замены одной модели другой. Усложняется сама конструкция автомобиля, в его механизмах используется все больше электроники. Рост покупательской способности ведет к появлению большого количества игроков на рынке, как среди поставщиков, так и среди продавцов. Усиливается ценовое давление со стороны марок второго-третьего уровня.

- Есть ли особенности построения сбытовой сети в Украине?

- Хочу отметить, что у нас нет стандартной схемы построения сбыта. К каждой стране мы стараемся найти свой подход, который зависит от многих факторов. Однако свою задачу мы видим очень просто - обеспечить доступ к запасным частям в любой точке страны, где мы работаем.

В Украине у нас девять стратегических партнеров в легковом и грузовом сегментах. У пяти из них годовой оборот превышает один миллион евро. Благодаря их региональным филиалам, а также сильным партнерам в самих регионах обеспечивается максимальное снабжение товаром по всей стране.

Огромную роль играет наше маркетинговое бюро в Киеве, цель которого - следить за ситуацией на рынке, собирать о нем информацию, поддерживать контакты с партнерами, обеспечивать всей необходимой информацией (техническая информация, обучение). Кстати, возможность предоставить обучение на родном языке - еще одно наше



**«Рынки СНГ внутри нашего концерна считаются рынками стратегического назначения, поскольку при большом количестве населения уровень автомобилизации еще далек от европейского (в Германии на один автомобиль приходится два человека, в то время как в упомянутых странах - семь). Прирост рынка запасных частей составляет 28%, покупательная способность населения постоянно увеличивается. Расширяются масштабы национальной автомобильной индустрии, быстро развиваются совместные предприятия с западными и азиатскими производителями. Безусловно, нам хотелось бы принимать живое участие в столь активном развитии».**

преимущество перед конкурентами.

Следующий момент - мы видим станции обслуживания основным потребителем нашей продукции. Инструкции по установке позволяют мастеру посмотреть, какой амортизатор к какому автомобилю подходит, на что следует обратить внимание, чего делать нельзя. Кроме того, станции получают возможность технического обучения, у них есть возможность обратиться напрямую к производителю через импортера или наше бюро при возникновении вопросов.

Еще одно преимущество - мы готовим сервисную программу, которая в итоге должна помочь нашим партнерам-СТО и импортерам продукции выйти на качественно новый уровень сервисных услуг, работы с клиентами, упрочить свои позиции в сравнении с конкурентами.

Беседовал **Александр Кельм**  
Киев-Швайнфурт-Киев  
май 2007 г.

**Мы готовим сервисную программу, которая должна помочь нашим партнерам-СТО и импортерам продукции выйти на качественно новый уровень сервисных услуг**

**Мы видим СТО основным потребителем нашей продукции**

## Достижения

# Традиции без остановок

### ZF Trading набирает очки качеством и сервисом во всем мире

Когда речь заходит о качестве продукции и сервиса, компанию ZF Trading GmbH с ее марками SACHS, LEMFÖRDER, BOGE и ZF Parts всегда можно отметить среди лидеров. Торговое предприятие со штаб-квартирой в Швайнфурте уже много лет занимает ведущие позиции на международном рынке запчастей и постоянно их усиливает. Одним из значительных факторов постоянного успеха являются ориентированные на разные рынки сервисные предложения. Сервисные концепты для всех предлагаемых марок учитывают потребности СТО, участвующих в партнерских сервисных программах, и национальных импортеров. Наличие сервисных программ позволяет ZF Trading уверенно чувствовать себя на международном рынке запчастей в условиях жесткой конкуренции. Особенно важно наличие подобных программ на растущих рынках, в частности, Восточной Европы, Азии и Северной Америки, где компания проявляет свою

активность деятельностью дочерних предприятий или представительств.

Марки SACHS, LEMFÖRDER и BOGE уже не одно десятилетие известны на рынке своим убедительным качеством при разумной цене. С новой маркой ZF Parts ассортимент дополнен высококачественными оригинальными запчастями для рулевых механизмов и гидравлических усилителей рулевого управления. Но ZF Trading убеждает своих клиентов не только широким спектром продукции, но и оптимальной программой предложения. Здесь перед предприятием стоит амбициозная цель - иметь в своем предложении программу, покрывающую примерно 95 процентов потребностей рынка, что уже практически достигнуто в ассортименте амортизаторов и сцеплений. Благодаря успешному сотрудничеству концерна ZF с производителями автомобилей, ZF Trading может к тому же быстро предложить на свободном рынке запчастей технические новинки.



BOGE и ZF Parts. ZF Trading исповедует правило сопровождения всех четырех марок "из одних рук". Благодаря тесной кооперации со своими партнерами, которые являются свободными дистрибьюторами, специалисты торгового предприятия и его продукция всегда оказываются в нужном месте по всему миру. Центры логистики в Бремене и Швайнфурте являются центральными узловыми складами для прямых поставок своим клиентам. Оба склада вместе отправляют более чем 1.3 миллиона позиций в год. Несмотря на эти немалые цифры, непрерывная оптимизация процессов логистики является важной целью ориентированного на покупателя предприятия.

Руководство в лице председателя правления Алоиза Людвига и ответственного за финансы и операции Кристиана Хедге видит ZF Trading готовой и ориентированной на будущее компанией: "Благодаря замечательному ассортименту продукции ZF Friedrichshafen AG, благодаря многолетним и надежным деловым партнерам, которых мы усиливаем нашими сервисными программами, и благодаря высокомотивированным сотрудникам по всему миру, мы уверенно смотрим в будущее". В сфере сцеплений предприятие уже мировой лидер рынка, в Германии даже с долей рынка более 50 процентов. Аналогичная ситуация и с амортизаторами. В Европе лидирующая позиция компании не подлежит сомнению.



### Современная логистика по всему миру

Около 1100 сотрудников ZF Trading работают в 36 предприятиях в 26 странах для того, чтобы торговые партнеры компании добивались успешных продаж оригинальных запчастей SACHS, LEMFÖRDER,



Sachs

# Передача мощности гарантирована

**Начиная от амортизаторов подвески и пружин, заканчивая сцеплениями и двухмассовыми маховиками - вся гамма продукции ZF SACHS создана для повышения эффективности работы автомобиля**

Предприятие SACHS концерна ZF уже более 70 лет лидирует в сфере разработки и производства компонентов ходовой части. Производственное подразделение в Швайнфурте поставляет автомобильные компоненты и системы ведущим предприятиям международной автопромышленности.

Так как эффективность амортизации определяет надежность и комфорт наряду с возможностями для спортивного вождения, ZF Trading под единой маркой SACHS предлагает большой выбор конструкций амортизаторов. Благодаря этому станции технического обслуживания всегда могут индивидуально подойти к решению проблем клиента. Амортизаторы SACHS Super Touring гарантируют высокую безопасность и комфорт, аналогичные этим показателям новых автомобилей. Технические характеристики данного типа амортизаторов абсолютно идентичны параметрам изделий, произво-

димых и поставляемых на конвейер. Спортивные SACHS Advantage - это газовые амортизаторы в двухтрубном исполнении, идеально подходящие для соответствующих типов автомобилей. Далее в программе стоят спортивные амортизаторы SACHS Performance, которые можно использовать в сочетании как с серийными, так и с укороченными пружинами. Комплекты SACHS Performance Sets состоят из четырех спортивных амортизаторов и укороченных пружин, что вместе обеспечивает снижение клиренса автомобиля на 30-45 мм.

ZF Trading также занимается поставками амортизаторов, предназначенных для грузовиков, автобусов и тракторов. По своей конструкции они во многом схожи с амортизаторами легковых автомобилей, но все же имеют больший размер и рассчитаны на более высокие нагрузки.

Наряду с амортизаторами, значительную роль в определении поведения автомобиля в движении и уровня комфорта играют пружины. Пружины SACHS соответствуют конвейерным стандартам качества, обозначенным производителями автомобилей. Кроме того, фирма также предлагает пружины с увеличенной длиной и увеличенным сечением витка.

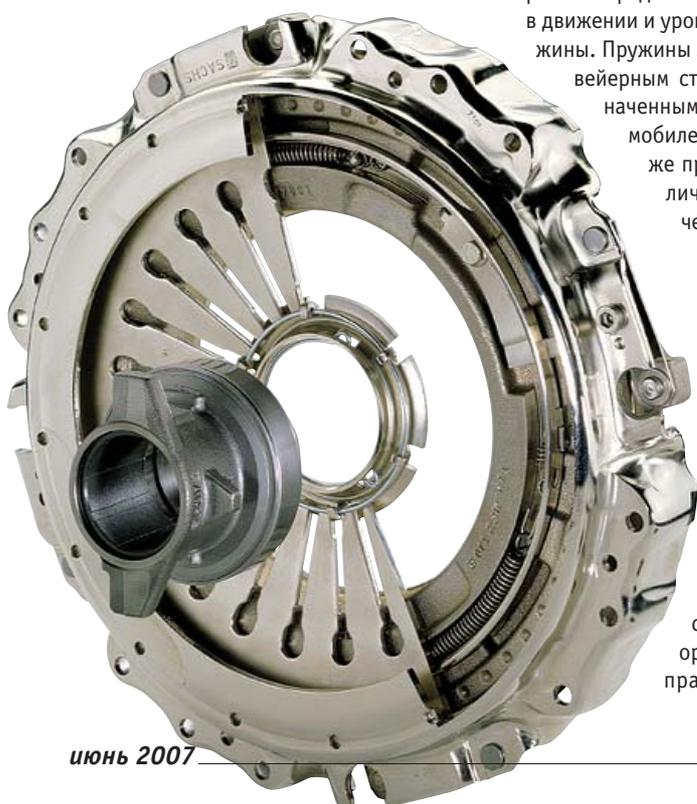
SACHS разрабатывает и широко применяет технические новинки. Примером тому могут служить системы двойного сцепления для коробок передач, переключаемых под нагрузкой, или электрические приводы для гибридных автомобилей.

ZF является мировым лидером рынка сцеплений, поставляя оригинальные части SACHS практически для каждого



автомобиля. Все компоненты сцеплений настолько четко согласованы друг с другом, что срок их службы практически одинаков. Поэтому при повреждении сцепления замена подлежит весь узел в целом. В связи с этим ZF Trading предлагает комплекты сцеплений SACHS с нажимным диском, диском сцепления и выжимным подшипником, в том числе типа CSC (концентрический рабочий цилиндр).

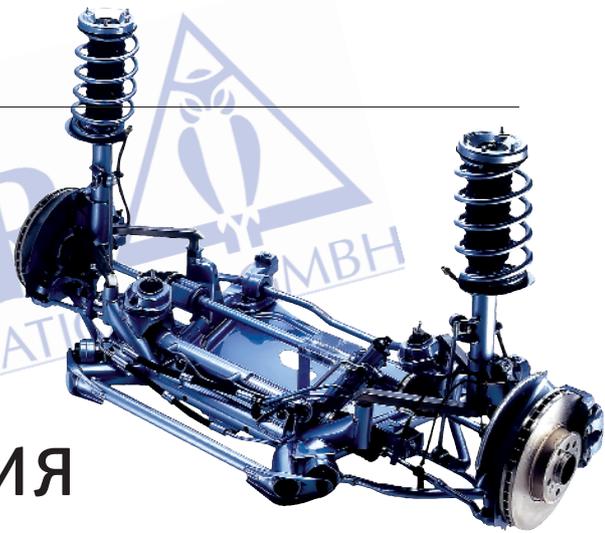
В конструкции привычных сцеплений в диск сцепления встраивается демпфер крутильных колебаний. В новом поколении двигателей с высокими крутящими моментами с этой задачей справляется двухмассовый маховик SACHS, в котором для гашения колебаний устанавливаются планетарная передача и система пружинных демпферов. Преимуществами двухмассового маховика являются сниженный расход топлива, комфорт езды и управления сцеплением. С применением двухмассовых маховиков SACHS такие нюансы эксплуатации автомобилей, как рывки при трогании и вибрация автомобиля при езде на повышенной передаче, остаются в прошлом. ■



## LEMFÖRDER

# Четкая траектория движения

**Качественные детали в механизме рулевого управления гарантируют безупречное и безопасное поведение автомобиля при эксплуатации**



В состав рулевой системы управления легкового автомобиля входит более 70 деталей. Несущие опоры, поперечные рулевые тяги, поперечный рычаг подвески, наконечники маятников, стабилизаторы и различные крепежные детали - все эти элементы, так или иначе, но оказывают свое определяющее влияние на управляемость транспортного средства.

Высокий уровень качества компонентов рулевого управления крайне важен для обеспечения безопасности и оказывает решающее влияние на адекватную реакцию автомобиля при изменении траектории движения. Все шарниры должны гарантированно, без права на сбой, выдерживать высокие статические и динамические нагрузки в любых направлениях. Поэтому то, что очень многие производители автомобилей во всем мире используют для конвейерной комплектации детали шасси и рулевой системы производства ZF LEMFÖRDER, является лучшим доказательством высокого и стабильного качества продукции этой компании.

Помимо деталей рулевого управления, в ассортимент продукции LEMFÖRDER входят поперечные рычаги подвески, кото-

рые напрямую или посредством рамы связывают колесо с шасси. Тяги рулевой трапеции служат для передачи управляющих усилий водителя на передние колеса. Они делятся на внутреннюю и внешнюю рулевые тяги и служат для настройки колеи (схождения) колес. Стойки стабилизаторов LEMFÖRDER (соединительные тяги) соединяют стабилизатор поперечной устойчивости с подвеской колеса через радиальный шарнир и помогают стабилизировать автомобиль на неровных участках дороги.

Входящие в ассортимент LEMFÖRDER резинометаллические детали используются как в подшипниках опор амортизационных стоек, опорах поперечного рычага подвески и направляющих тяг, креплениях стоек стабилизаторов, так и в опорах подрамников. Они также применяются в эластичных соединениях между деталями подвески. Заданная производителем транспортного средства геометрия автомобиля требует высокой точности деталей для надежного функционирования в любых эксплуатационных режимах, в том числе и при максимальных нагрузках. Таким образом, именно благодаря высокому уровню ка-

чества оригинальные запчасти Lemförder обладают отличной репутацией.

Особенно высокие требования предъявляются к деталям коммерческого и пассажирского автотранспорта. В состав предложений LEMFÖRDER для этой техники входят: подвески осей, стабилизаторы, детали подвески колес, опоры, детали рулевого управления и системы приводов. Продольная рулевая тяга и поперечная рулевая тяга в коммерческом и пассажирском автотранспорте выполняют, в принципе, те же функции, что и у легковых автомобилей. Однако и в автобусах, и в грузовых автомобилях все большее распространение находит независимая подвеска передней оси.

Различные конфигурации осей с несколькими управляемыми колесами требуют применения комплексных, системных технических решений. Треугольные тяги и стойки осей, а также недавно разработанные четырехточечные рычаги подвески соединяют монолитные оси грузовых автомобилей и автобусов одновременно в продольном и поперечном направлениях с рамой для поглощения "качательных" движений кузова.

Основой этих узлов являются шаровые втулки и шаровые шарниры. Конструктивно металлические цапфы шарниров изначально завулканизированы резиной. Благодаря этому отпадает необходимость применения дополнительных пыльников и уплотнений от грязи и влаги, удается увеличить срок службы и улучшить звукоизоляцию.

Одной из задач, успешно решаемой при производстве продукции LEMFÖRDER, является упрощение ремонтных работ при восстановлении рулевого управления и ходовой части. При этом на первое место, наряду с обеспечением многообразия ассортимента, выходит комплектация подобных сервисных комплектов ремонтными деталями наивысшего качества, обеспечивающих достойный уровень сервиса. ■



BOGE

# Нет повода для колебаний

Назначение амортизаторов и резинометаллических деталей подвески состоит в устранении нежелательных колебаний и вибраций при движении автомобиля



Эффективная амортизация ходовой части автомобиля обеспечивает безопасность движения и крайне важна в любых условиях: и при комфортном движении, и при спортивной езде. Основная функция амортизаторов - препятствовать любому раскачиванию и возникновению инерционных колебаний кузова транспортного средства. Таким образом, в первую очередь, они обеспечивают постоянство сцепления колес автомобиля с дорожным покрытием, а также устойчивость в повороте и максимальную эффективность торможения.

Относительно амортизаторов справедливо следующее: детали с уменьшенной производительностью или имеющим износ ведут к опасным изменениям поведения автомобиля в движении. Поэтому ZF Trading рекомендует регулярно проверять амортизаторы, например, через каждые 20 000 километров пробега. Практика показывает, что эти усилия себя оправдывают. Ведь "прыгающие" колеса и сильные раскачивания кузова увеличивают износ всех без исключения, деталей подвески и рулевого управления, а также покрышек. Кроме того, исправные амортизаторы позитивно влияют не только на ресурс деталей, но и на экономичность автомобиля.

ZF Trading предлагает амортизаторы, амортизационные стойки и вставки для стоек марки BOGE почти для всех типов автомобилей, встречающихся на наших дорогах. Линия амортизаторов BOGE automatic по своим техническим характе-

ристикам в точности повторяет параметры амортизаторов, поставляемых на конвейер. Линия BOGE turbo разработана для тех, кто предпочитает спортивный стиль вождения. Это газовые двухтрубные амортизаторы, отлично настроенные под соответствующий автомобиль. Их конструкция и характеристики обеспечивают большую безопасность за счет усиления контакта колеса с дорогой и быстрой отработки подвеской различных дорожных неровностей. Некоторые амортизаторы этой серии по требованиям автопроизводителей выполняются с продольной проточкой на поверхности рабочего цилиндра (так называемым байпасом), чтобы автоматически подстроить силу амортизации под загрузку автомобиля без применения электроники. В каталогах для вторичного рынка они всегда отмечаются особым образом.

BOGE предлагает также амортизаторы для грузовиков и автобусов, которые полностью соответствуют своему назначению и способны выдержать условия тяжелой эксплуатации. Поршни всех амортизаторов покрыты хромом, многократно полированные, поэтому стойкие к коррозии и гарантируют комфорт передвижения.

Компания ZF Trading предлагает и другие высококачественные компоненты подвески - резинометаллические детали. Те самые, которые, работая скрыто, незаметно, когда речь идет о гашении колебаний и шума, не говоря уже о безопасности движения. Они соединяют коробку передач и двигатель с шасси, гасят вынужденные колебания двигателя. Также являются точками крепления рычагов, рам и деталей подвески к кузову, определяя реакцию на изменения нагрузки, устраняя вибрации кузова и шумы, передаваемые через колеса и руль в салон автомобиля.

Несмотря на высокие стандарты качества, резинометаллические детали также подвержены износу, поэтому рекомендуется регулярно их проверять, а при необходимости - производить замену вместе с рычагами подвески, амортизаторами, при демонтаже КПП или двигателя. Для эффективной работы автомобиля ZF Trading

предлагает комплект BOGE Service Kits, состоящий из кожухов и отбойников для одной оси автомобиля.

Спектр продукции охватывает резинометаллические детали BOGE для более чем 4400 моделей автомобилей, в том числе азиатского производства. При этом конструктивно они делятся на две большие группы: обычные детали (втулки из резины или металла) и гидравлические детали (с более требовательной и сложной конструкцией, обеспечивающей дополнительную амортизацию с помощью жидкости, в том числе иногда с электронно регулируемыми переменными параметрами). В ассортименте продукции ZF Trading есть и резинометаллические детали BOGE для грузовых автомобилей и автобусов. Например, элементы для листовых рессор, стабилизаторов, карданных валов, поперечных тяг, "качающихся" рессор и опор кабины водителя. ■



# Новая марка - испытанный путь сбыта

ZF Trading пополнил свой ассортимент оригинальных запасных частей новой группой



### ZF Trading и ZF Parts

Программа ZF Parts должна покрывать 95% потребностей рынка - это цель, которая должна быть достигнута в очень короткое время. Таким образом, ZF Trading как поставщик на свободный рынок намерен позиционировать себя в качестве лидера. Алоиз Людвиг, председатель правления ZF Trading GmbH, смотрит в будущее с оптимизмом: "За последние годы мы смогли еще больше укрепить наши позиции на международном рынке благодаря постоянному расширению предложений продукции и сервиса. ZF Trading сделал еще один большой шаг к цели обеспечения широкого предложения деталей для подвески, рулевого управления и привода. Успешный старт ZF Parts является сигналом для быстрого появления новых продуктов концерна ZF через отлаженную систему сбыта ZF Trading GmbH".



Под новым названием - ZF Parts - с апреля 2006 года по всему миру и с января 2007 в Украине на рынок вышли рулевые рейки и насосы гидравлического усилителя рулевого управления для легковых автомобилей и легких грузовиков от ZF Trading. За этой маркой и ее программой стоит имя и техническая компетенция ZF Lenksysteme GmbH, ведущего производителя комплектов для систем рулевого управления.

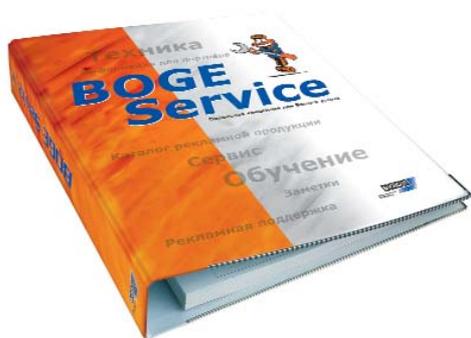
Рулевые механизмы и насосы гидравлического усилителя рулевого управления для легковых автомобилей и легких грузовиков от ZF Parts, как и все продаваемые ZF Trading части, изготовлены по спецификациям конвейерной комплектации. Таким образом, детали соответствуют требованиям, предъявляемым к оригинальным, конвейерным запчастям. Кроме того, ZF Trading предлагает рулевые сервоприводы, такие как реечные рулевые гидромеханизмы и рулевые гидромеханизмы с шариковой гайкой, а также различные насосы для рулевого управления. Servotronic - это

**Марка ZF Parts -  
это имидж и опыт, которые  
теперь служат и свободному  
рынку запчастей**

особый признак комфорта некоторых из этих рулевых приводов. Ни много, ни мало, но сегодняшним ассортиментом покрываются все наиболее распространенные на украинском и западноевропейском рынках автомобили. Все детали ZF Parts по безопасности и функциональности аналогичны новым изделиям, поставляемым на конвейер.

В штаб-квартире ZF Lenksysteme GmbH (ZFLS) в Швебиш Гмюнде, а также на других заводах по всему миру разрабатываются и производятся самые современные рулевые системы и насосы гидравлического усилителя практически для всех производителей автомобилей. Благодаря технологическому лидерству ZF Lenksysteme, ZF Trading вместе со своими партнерами сохраняют высокий потенциал для увеличения прибыли и числа новых клиентов.





## Партнерство

# Сервис как секрет успеха

**Сервисные программы для СТО укрепляют бизнес и помогают увеличить объем продаж**

Особая ценность ZF Trading GmbH как поставщика продукции состоит в наличии программ для СТО, направленных на поддержку продаж и профессиональное обслуживание продукции. Все эти концепции построены по модульному принципу. Станции техобслуживания могут выбрать модули, в зависимости от собственных потребностей и особенностей локального рынка.

### **Original SACHS Service (OSS): Традиционный сервис с множеством новаций**

ZF Trading предлагает независимым СТО профессиональную поддержку, ориентированную на продукцию SACHS, - Original SACHS Service (OSS). Идея, построенная по модульному принципу, проста и полезна одновременно. Использование технических ноу-хау непосредственно от производителя компонентов трансмиссии и подвески, а также мероприятия, направленные на повышение продаж, обеспечивают участникам сети серьезное конкурентное преимущество: новые подходы к повышению качества услуг СТО и работе с клиентами.

Техническое обучение и тренинги по продажам, проводимые поставщиком продукции для механиков и продавцов, помогают персоналу СТО быть готовым к быстро растущим и меняющимся требованиям рынка. В 2005 году эксклюзивно для клиентов ZF Trading в Запад-

ной Европе была внедрена концепция OSS для грузовых автомобилей и автобусов. В 2007 году стартовал проект OSS для легковых автомобилей в Украине, с 2008-го компания ZF Trading намерена начать реализацию и грузовой концепции.

### **BOGE Service: Ориентация на клиента**

Это аналог сервисной концепции для клиентов, сделавших выбор в пользу амортизаторов BOGE. Концепция основана, прежде всего, на широком спектре продукции оригинальных частей BOGE для ходовой части. Техническое обучение и тренинги по продажам также являются необходимыми средствами успеха бизнес-партнеров BOGE Service. Руководства на русском языке по монтажу и советы по инструментам предоставляются как на CD-ROM, так и через интернет, обеспечивая быстрый доступ к наглядной технической информации. Сотрудники представительства и специальный персонал "горячей линии" оказывают помощь в индивидуальных технических проблемах. Успешные рекламные мероприятия, такие как тестирование ходовой части или профилактика автомобиля, напоминающие о предстоящем осмотре, привлекают новых клиентов, благодаря



активной организации и ярким рекламным материалам. Концепция BOGE Service стартует в Украине в 2007 году и именно украинский рынок стал первым после Германии, на котором сервисная программа BOGE Service начинает реализовываться.

### **AutoCrew: Концепция полного сервиса для всех марок**

AutoCrew - это открытая концепция полного сервиса от компании ZF Trading GmbH, которая насчитывает более 600 партнерских СТО. AutoCrew предлагает программы по рекламе, привлечению клиентов, электронной обработке данных, технике и руководству предприятием, которые могут быть составлены в соответствии с потребностями отдельных СТО. Затраты на вступление для новых партнеров AutoCrew невысокие, минимальные объемы закупок не предписываются, никоим образом не нарушается предпринимательская свобода владельца СТО. Кроме того, для партнеров AutoCrew на первое место выходит активное привлечение новых клиентов. Для сервисов, обслуживающих грузовики и автобусы, существует концепция AutoCrew Truck & Trailer.



**LEMFÖRDER plus, аналогичная новая сервисная концепция для марки LEMFÖRDER, представленная в 2006 году на выставке во Франкфурте, продолжает традицию ZF Trading - всестороннюю техническую и маркетинговую поддержку своих партнеров**

### Мнения

# Партнерские СТО в Украине

Почему стоит выбирать продукцию ZF Trading и что дают партнерские программы компании для автосервиса - рассказывают руководители и владельцы украинских СТО



**Юрий Конода**  
СТО "Клуб любителей SAAB", г. Киев

Наша СТО специализируется на таких сравнительно экзотичных для Украины автомобилях, как шведский SAAB. Не

спрашивайте, почему так получилось: мы просто любим и знаем этот автомобиль. Среди марок запасных частей выбрали те, которые устанавливаются на конвейере в Швеции и доступны в Украине на вторичном рынке. SACHS и SAAB - это на сегодняшний день почти синонимы, потому что и привод, и подвеска автомобилей этой марки оснащаются преимущественно деталями из Швайнфурта. Украинский

рынок запасных частей богат предложениями, и тот же SACHS мы могли бы приобрести где угодно, однако выбрали официального импортера. Так удачно сложилось, что наша любовь к марке ав-

томобиля оказалось такой же сильной, как любовь поставщика к своей продукции. С поставщиком налажены отличные отношения, и сегодня можем рассчитывать на выполнение всех наших заказов со складов в Киеве. К тому же, мне думается, и Представительство ЦФ Трейдинг в Украине готово работать над тем, чтобы продукция SACHS, а в будущем и LEMFÖRDER, была доступна и привлекательна для "сааберов" как ассортиментом, так и ценами.

Программа Original SACHS Service для нас - это дополнительная возможность выделиться принадлежностью к высшей лиге свободных станций, работающих с продукцией премиум-класса. Я уверен, что с помощью информации для партнеров SACHS Service мы сможем уверенно обслуживать и другие автомобили в области трансмиссии и подвески.

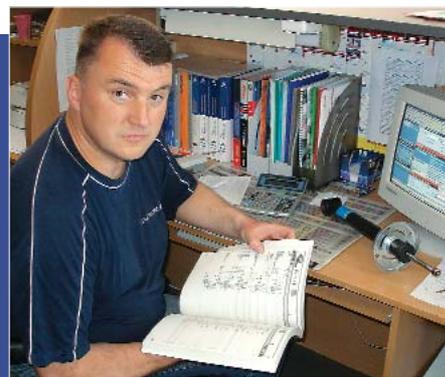
**Н**аша станция ориентируется на обслуживание широкого круга клиентов, что требует не только специнструмента или диагностического оборудования, а, прежде всего, базы знаний по обслуживанию автомобилей разных марок. Для завоевания доверия клиентов станции также необходимо иметь надежных поставщиков качественных за-

пасных запчастей, поэтому выбор в пользу изделий SACHS, в принципе, нами был сделан без колебаний. Помимо продукции, ассортиментом и качеством которой мы довольны, важную роль играют отношения станции с дистрибьютором. К примеру, компания "Элит-Украина" обеспечивает нас не только продукцией, но и необходимой информацией о ней. Сотрудники станции уже два раза участвовали в технических семинарах по продукции SACHS в Киеве, и в дальнейшем мы готовы привлекать всех своих специалистов к учебным программам.

Гарантийная программа по амортизаторам, предлагаемая в рамках OSS, надеюсь, действительно сможет выделить нашу СТО среди остальных конкурентов. К тому же важным считаю вопрос внешнего и внутреннего оформления станции, чтобы посетители чувствовали определенный уровень нашего сервиса и могли рассчитывать на соответствующее обслуживание своего автомобиля - не важно, нового или видавшего виды.



**Андрей Боев**  
СТО "ВУЛКАН", г. Харьков



**Андрей Бродовский**  
СТО "АВТОЛЭНД", г. Винница

Меня радуют планы "ЦФ Трейдинг" по запуску программы BOGE Service в Украине, так как, в принципе, наша СТО занимается преимущественно амортизаторами этой марки.

Подписав в 2004 году договор о вступлении в концепт Original SACHS Service, мы были вынуждены использовать только техническую информацию SACHS на русском языке, что для нас, как клиента BOGE, несколько несолидно.



**Виктор Карпинский,**  
СТО "Старт", г. Киев

**М**ы сделали выбор в пользу BOGE быстро и не задумываясь. Во-первых, серьезная и проверенная марка. Во-вторых, надежный поставщик в лице компании "Валми". В-третьих, мои клиенты требуют от меня знаний и опыта для работы с их автомобилями. Предлагаемая техническая документация в рамках программы BOGE Service мне, как станции, которая старается быть на шаг впереди сегодняшнего дня, интересна и полезна. Можно каждый день выполнять одни и те же операции (что называется, автоматически) и не подозревать, что каждый раз делается одна и та же ошибка, потому что каждый автомобиль индивидуален. Нам нужен поставщик не только качественного товара, но и поставщик знаний и полезных советов. Если программа создания авторизованных станций BOGE Service направлена на поддержку техников и продавцов этой марки, то я готов в ней участвовать.

Наша станция была торжественно открыта как Original SACHS Service в 2002 году. Это был важный имиджевый шаг, поскольку марка известна в городе и регионе, а качественный монтаж амортизаторов и сцеплений – проблема. Став OSS, мне кажется, мы смогли завоевать авторитет у клиентов как специалисты, профессионально владеющие тонкостями установки и знаниями в области привода и подвески. Сегодня мы в состоянии предложить ремонт практически каждому автомобилю, который к нам поступает, за счет наличия технической информации по его обслуживанию.

Точно так же после принятия нашей СТО в ряды сервисных партнеров Ford наш сервис только выиграл в плане привлечения новых клиентов: имена Ford и SACHS на фасаде станции сигнализируют посетителям: здесь знают толк в ремонте!

Надеюсь, что возобновление программы Original SACHS Service в Украине даст хороший импульс и нашей СТО, и рынку в целом. Прекрасно зная имидж марки SACHS и ее работу в Европе, я уверен, что сервисная станция в Украине может рассчитывать на достойный уровень поддержки со стороны производителя и поставщика.



**Андрей Загордонец**  
СТО "АВТОСТИЛЬ", г. Хмельницкий

На данный момент эта проблема решена, и, как заверяет "ЦФ Трейдинг", перечень автомобилей, на которые существует русскоязычная документация BOGE, будет впредь расширяться.

Гарантийная программа для СТО не менее важна. Если мы получаем право устанавливать амортизаторы с гарантией от производителя, к тому же уполномочены самостоятельно принимать решения по гарантийным случаям, – полагаю, это выгодно. BOGE – это продукт, который не стыдно предлагать клиенту. Однако, учитывая состояние наших дорог, мы начнем с одного года или 20 000 километров гарантийного пробега, а там посмотрим: вполне возможно, будем увеличивать срок гарантии. Главное – чувствовать, что не останешься один на один с проблемой. У нас есть надежный поставщик-импортер, который отвечает за стабильное качество амортизаторов BOGE, и производитель, который намерен поддерживать тех, кто работает с его изделиями.



**Людмила Лидич**  
СТО "ТРАНЗИТ Авто", г. Донецк

**Н**аша станция специализируется исключительно на ремонте микроавтобусов. "Спринтер", "Турбодейли" и "Транзит" – это наши основные клиенты. Поэтому, знания устройства этих автомобилей и определенные навыки в их быстром ремонте серьезно помогают на в завоевании доверия на рынке. Быстро, еще быстрее, но всегда качественно и за разумные деньги – этого ждут от нас наши клиенты, основная масса которых – маршрутные так-

си Донецка и перевозчики грузов. Применение только проверенных, качественных запасных частей от официальных дилеров является для нас необходимостью: условия эксплуатации машин очень жесткие и не каждая деталь способна их выдержать. Гарантия также важна. С учетом всех этих факторов нами был сделан выбор в пользу SACHS. И наличие гарантировано, и доставка быстрая, и на заводе в Швайнфурте уже были по приглашению поставщика. Сейчас нам предлагают стать под флаги Original SACHS Service. Если в рамках этой программы мои специалисты смогут регулярно, и, я надеюсь, не только в Киеве, но и поближе, получать новые знания о продукте, мне это нужно. Если я как СТО-партнер получаю возможность выделиться среди остальных за счет наличия знаний от производителя и красивых практичных решений по оформлению нашей СТО и работе с клиентами, считаю, что это мне уже выгодно. Мы только за взаимовыгодную работу и поддержку. А наши дороги еще надолго обеспечат нас и SACHS работой.

Как это работает в Европе

# Автосервис Unfall Stegner

## Original SACHS Service как решение для независимых СТО

Автосервис Unfall Stegner в Швайнфурте (городе, откуда родом марка SACHS) в его окрестностях знают все. Фирма была основана почти одновременно с Федеративной Республикой Германии дедом теперешних владельцев Берндта и Йенса Штегнеров. Их отец возглавил предприятие в 1976 году и до сих пор пользуется у сотрудников уважением.

Начиналось семейное дело с небольшой автомастерской, а в 1993 году станция получила статус фирменной СТО французской автомобильной марки Citroën и начала активно развиваться. Однако статуса фирменной станции оказалось недостаточно для удовлетворения амбиций Штегнеров. "Мы хотим иметь несколько направлений и предлагать клиентам полный сервис, поэтому занялись также продажей автомобилей, - говорит Берндт Штегнер. - Но нашим основным бизнесом по-прежнему остается автосервис. Для его развития мы выбрали сильную марку - SACHS - и стали партнером Original SACHS Service".

Благодаря удачному расположению станции обеспечен постоянный приток клиентов. Однако более 50 процентов адресов в картотеке СТО - это все-таки постоянные клиенты, которые обращаются в автосервис по поводу кузовных, покрасочных и механических работ, ремонта стекол,

техосмотра или проверки выхлопных газов. Кроме того, клиентам предоставляются различные сервисные услуги: бесплатная доставка на СТО и домой или временный автомобиль, круглосуточный сервис, мойка автомобиля при каждом посещении.

"Все это должно окупаться. Мы не можем и не хотим быть дешевой лавкой, а должны обеспечить наших клиентов наилучшим качеством по привлекательным ценам", - заявляет Берндт

**«Мы не можем и не хотим быть дешевой лавкой, а должны обеспечить наших клиентов наилучшим качеством по привлекательным ценам»**

Штайгер. Поэтому уже давно для сцеплений и амортизаторов используются только оригинальные части SACHS. Партнером в технической концепции мастерских OSS станция является уже около пяти лет.

Йенс и Берндт Штегнеры особо ценят в концепции Original SACHS Service техническую информацию, указания по монтажу, рекомендации относительно инструментов и нормирования времени выполнения работ: "В случае возникновения проблем мы охотно используем и возможности "горячей линии", где работают компетентные специалисты. А на обучение, которое проводится для партнеров OSS, направляем наших сотрудников не только из-за обязательного повышения квалификации: для



Йенс и Берндт Штегнеры

них это еще и мотивация". Для привлечения клиентов Штегнеры используют, кроме того, маркетинговые предложения. Они применяют фирменные рекламные и презентационные материалы в акциях, связанных с временами

года, как, например, "Весенняя проверка". На следующий день открытых дверей они заказали еще и прибор для проверки амортизаторов. "Наши клиенты охотно

**Партнерская философия концепции OSS находит все большее понимание именно сегодня, в условиях ужесточения конкуренции на рынке автосервисных услуг**

откликаются на предложение проверить амортизаторы, - рассказывает Берндт Штегнер. - Прибор наглядно показывает их дефекты. Проводя бесплатную диагностику, мы завоевываем уважение клиентов и можем, кроме того, получить дополнительную прибыль. Многие клиенты, приходя на день открытых дверей, договариваются о времени планового посещения нашей станции, но зачастую после приходят и те, кто заранее не планировал, но при возникновении проблемы обратился именно к нам".

То, что партнерская философия концепции OSS находит все большее понимание именно сегодня, в условиях ужесточения конкуренции на рынке автосервисных услуг, показывает растущее количество предприятий-партнеров. В Европе насчитывается уже более 6500 партнеров OSS. В Украине программа Original SACHS Service готовится к старту в 2007 году. ■

**У Штегнеров работают 20 сотрудников, из них 4 механика, 5 маляров и 5 кузовщиков. Их предприятие площадью 3500 квадратных метров (застроено 1500 м2) расположено на одной из центральных транспортных артерий Швайнфурта.**



## Тренинги

# Обученный персонал - на шаг впереди

Компания ZF Trading пригласила на свои семинары в течение года более 300 сотрудников СТО в Украине

ZF Trading GmbH в Западной Европе ценят уже много лет не только за первоклассную продукцию, но и за идущую с ней в ногу обширные сервисные программы. Пришла очередь и Восточной Европы, в частности Украины, стать центром внимания компании в плане предложения сервисных концептов для своих марок. Дело не только в высоком интересе укра-

**Сервисные концепции для Украины являются частью долгосрочных программ обучения**

формации по их установке и обслуживанию. На сегодняшний день ZF Trading имеет около 80% объема необходимой для нашего рынка технической информации, предназначенной для ремонта распространенных у нас автомобилей. Уже сегодня вся техни-

ческая документация, конечно, в первую очередь, руководства по монтажу, автоматически издается на русском языке. Кроме того, предприятие в состоянии предложить по запросу эту информацию еще на 14 языках.

Сервисные концепции для Украины являются частью долгосрочных программ обучения. Редкий семинар проходил без ссылок на эксклюзивный пакет технической документации, который должен быть доступен только участникам сервисных концептов. Еще в 1999 году, когда в Украине состоялся первый технический

семинар по амортизаторам и сцеплениям, его проводил сервис-инженер предприятия. Вначале был Киев, через год были проведены семинары, помимо Киева, в Донецке, Днепропетровске, Харькове. Сегодня ZF Trading в состоянии проводить семинары без переводчиков, на русском языке, однако по-прежнему их проводят только свои инженеры, как это было с Иржи Кропачеком в 2000 году, Петером Оросом в 2003-м, 2004-м, 2006-м и Вальдемаром Шульцем в 2007-м.

Представительство в Украине принимает самое непосредственное участие в каждом из них, стараясь каждый раз подготовить наиболее актуальный материал для обучения. В планах компании и представительства - создание регулярных циклов обучения как в Киеве, так и в других городах Украины, с планом проведения и программой, которая всегда должна быть интересной, иметь практическую ценность и быть полезной для всех, кто работает с продукцией ZF Trading.

**ZF Trading имеет около 80% объема необходимой для нашего рынка технической информации**



инских СТО и национальных импортеров к специальным программам, направленным на поддержку сервисов. Продукция ZF Trading, в свою очередь, уже хорошо представлена в Украине. Количество станций в стране растет. Лучшие из них абсолютно вправе рассчитывать на эксклюзивную поддержку производителя и поставщика (национального импортера) для участия в программах Original SACHS Service и BOGE Service.

Основанием для внедрения сервисных концепций для станций техобслуживания в какой-либо стране, естественно, является покрытие локального парка автомобилей соответствующими оригинальными запчастями и наличием технической ин-



## Диагностика

# Системный подход - лучший путь к цели

**Для поиска неисправностей необходимо профессиональное диагностическое оборудование в сочетании с контрольными приборами**



Обеспечение точности при диагностике современных автомобилей требует постоянного повышения уровня квалификации персонала, совершенствования инфраструктуры предприятия и наличия набора необходимых инструментов. Даже на примере прохождения стандартной проверки очевидно, что электронные контрольные приборы сегодня уже незаменимы вне зависимости от варианта решения задачи. Снятие текущих фактических показателей, считывание ошибок из памяти, выполнение тестирования исполнительных элементов или сброс сервисных интервалов - все эти операции осуществляются с помощью средств электронного контроля.

Так как комплексные системные компоненты, к примеру, в системе подготовки топлива или в выхлопной системе, за-

частую весьма дороги, плохая организация диагностики неисправностей может привести к высоким затратам и, как результат - к недовольству клиентов со всеми вытекающими отсюда последствиями. По этой причине стандарты организации современной СТО отводят диагностике особо важную роль.

**Стандарты организации современной СТО отводят диагностике особо важную роль**

Современные технические средства диагностики, не в последнюю очередь благодаря соблюдению стандартов Европейской бортовой диагностики (On-Board-Diagnose (EOBD) для бензиновых двигателей начиная с 2001 года выпуска, предлагают новые широкие возможности. Но при этом даже они не в состоянии заменить творческий подход к работе техников станций техобслуживания.

Часто, несмотря на наличие неисправности, в памяти ошибок управляющего

устройства информация не сохраняется или имеющаяся в автомобиле "сенсорика" не позволяет однозначно распознать неисправность. В таких случаях особенно важным становится системный поиск неисправностей с помощью простых измерительных приборов (например, мультиметра), с использованием принципиальной электрической схемы, которую, конечно же, тоже нужно уметь читать. Впрочем, не всегда в отказе систем следует обвинять электронику. Намного чаще виновными оказываются отошедшие разъемные контакты или плохое соединение с массой - то есть скорее механические дефекты конструкции в электрическом оборудовании.

Чем более точно, широко и надежно производится диагностика, тем более точно клиент будет проинформирован о предстоящих расходах. С другой стороны, механик сможет осуществить необходимые настройки и ремонт эффективнее, то есть, без лишней потери времени.

Системная диагностика автомобиля может быть разделена на четыре этапа:

- этап рекламаций;
- этап деталей и их взаимосвязей;
- этап проверки;
- этап выяснения причин.

### Этап рекламаций

Этап рекламаций обеспечивает важную основу для проведения успешного поиска неисправностей. На этом раннем уровне диагностики транспортных средств особо важным является точный опрос клиента, чтобы как можно точно локализовать поиск неисправности (или неисправностей). Клиенту рекомендуется задать следующие вопросы:

Когда и при каких обстоятельствах возникла проблема?

Можно ли было еще раньше распоз-

нать симптомы неисправности?

Характер последних ремонтных работ на автомобиле?

Имели ли место попытки самостоятельного ремонта?

Имеет ли автомобиль аварийные повреждения?

Производились ли на автомобиле переоборудования, дооборудования, даже если это установка другого радио?

Характер проявления ошибки постоянный или периодический?

Когда проявляется ошибка: например, при сырой погоде или после длительного простоя?

Имеют ли место чрезвычайно неблагоприятные условия эксплуатации автомобиля?

Когда проводилось последнее тестирование?

### **Этап деталей и их взаимосвязей**

Целью этого уровня является определение, к какой системе и части автомобиля следует отнести неисправность и условное разделение автомобиля на обследуемые части.

Для этого следует искать ответы на следующие вопросы:

Какие взаимодействующие части оборудования автомобиля задействованы при реализации ошибочной функции? На этот вопрос из-за возрастающего количества связей между всем оборудованием автомобиля ответить становится все сложнее.

Как взаимодействуют системы, кото-



рые отвечают за эту функцию?

Какая часть автомобиля может быть связана с неисправностью?

Что можно проверить максимально быстро и без больших затрат?

Что представляется самым вероятным?

### **Этап проверки**

Несмотря на возможность применения приборов технического контроля, визуальный контроль, как и раньше, остается важной составляющей процесса контроля. Теперь ставим вопросы:

Какие средства проверки следует использовать?

В какой последовательности осуществлять шаги контроля?

Каким образом ква-

лифицированно провести проверку?

Каких результатов (заданного состояния) следует ожидать?

Несмотря на все современные диагностические приборы, измерения мультиметром на сегодняшний день остаются одним из самых простых и доступных методов диагностики. Применяемые цифровые мультиметры позволяют измерять напряжение, сопротивление и токи. К сожалению, они не могут показывать характеристики напряжения. Измерение регулярной частоты лямбда-зонда, например, ими не производится или имеет весьма

приблизительные и неточные результаты. С аналоговым же мультиметром это было бы возможно (они достаточно чувствительны), но в непростых условиях

большинства станций техобслуживания организовать подобную работу сложно.

**Даже современные средства диагностики не могут заменить творческого подхода**

### **Этап причин**

Целью этого последнего этапа поиска ошибок является выявление причин неисправности во избежание ее повторного возникновения через некоторое время. Неисправная деталь не всегда и далеко не обязательно является причиной ошибки, а может представлять собой лишь эффект наличия этой ошибки. Поэтому полная диагностика обязательно включает в себя поиск причины ошибки. И лишь только после того, как этот поиск завершен, ремонт может считаться действительно законченным, а достигнутые результаты положительными. Только в этом случае у клиентов не остается оснований для недовольства. ■



## Тенденции

# Качество и сильные партнеры гарантируют будущее



денция, которая скоро проявится и в странах Восточной Европы.

### Требования растут

Особые требования сегодня предъявляют высокотехнологичные компоненты, детали и узлы современных автомобилей, которые становятся все более сложными. И только с помощью мероприятий по повышению квалификации сотрудников, с инвестициями в оборудование СТО и с сильными партнерами в торговле можно идти в ногу с техническим прогрессом. Вместе с этим, в авторемонтном бизнесе возрастает конкурентное давление со стороны автопроизводителей: более длительные интервалы в техническом обслуживании и сервисе, а также усложнение систем автомобиля снижают загрузку автосервиса и ограничивают возможности свободных СТО в обслуживании автомобилей последних лет выпуска.

К тому же возрастают и требования клиентов, которые хотят получить приемлемую стоимость услуг и деталей, а также вежливое обращение. Этому не может долго сопротивляться ни одна станция. Однако во многом автосервисам зачастую не хватает просто веры в собственные

способности. Они недостаточно хорошо знают структуру своих клиентов, у них отсутствуют коммерческие ноу-хау. В этом случае наиболее успешным путем развития является присоединение стан-

ции к сервисной концепции одной из известных компаний. Привлекательные и профессионально изготовленные рекламные материалы, а также возможность обучения - это важные пункты любой сервисной программы.

Как в начале столетия, так и сейчас многие СТО стоят перед необходимостью принятия решения о том, как и с кем работать дальше. Только сильные предприятия будут успешными в долгосрочной перспективе. ■

### Автосервис вчера, сегодня, завтра

Все равно, в какое время и в каком месте - персоналу СТО необходимы одинаковые качества, чтобы выжить в трудные времена: настойчивость, дальновидность, терпение, специальные знания и сильные торговые партнеры. Германия, например, в качестве ведущей автомобильной державы может похвастаться весьма переменчивой историей отрасли автосервиса. Много изменилось, но основные требования к станциям техобслуживания и торговым предприятиям остались. Быть оснащенным, гибким и прибыльным. Те же правила наверняка будут работать и в будущем.

### Автосервисов становится меньше

В первые годы прошлого столетия СТО еще не могли считаться надежными партнерами и зарабатывать на своих услугах, а запчасти зачастую приходилось изготавливать самостоятельно. С увеличением продаж автомобилей оживился и ремонтный бизнес, а также продажи шин и ав-

топринадлежностей. Но только тот, кто инвестировал необходимый капитал, мог тогда, как и сейчас, вести успешный бизнес. Развивалась все более и более густая сеть самостоятельных, независимых станций по ремонту автомобилей.

Во второй половине XX столетия в Западной Европе начался транспортный бум. Многочисленные промышленные постройки были переоборудованы именно для нужд автосервиса, который начал с простых и востребованных услуг: проверка компрессии и ремонт двигателя разной сложности, проверка тормозов, замена жидкостей и мелкий ремонт по желанию клиента. Однако уже с начала 80-х годов количество СТО, особенно фирменных, начало непрерывно сокращаться. Те, кто остается на рынке, особенно независимые станции, могут действовать более гибко, предлагать свой

сервис для всех марок, чтобы обслуживать больше клиентов и лучше утвердиться на рынке. Это тен-

### Наиболее успешным путем развития является присоединение станции к сервисной концепции одной из известных компаний



## Обучение

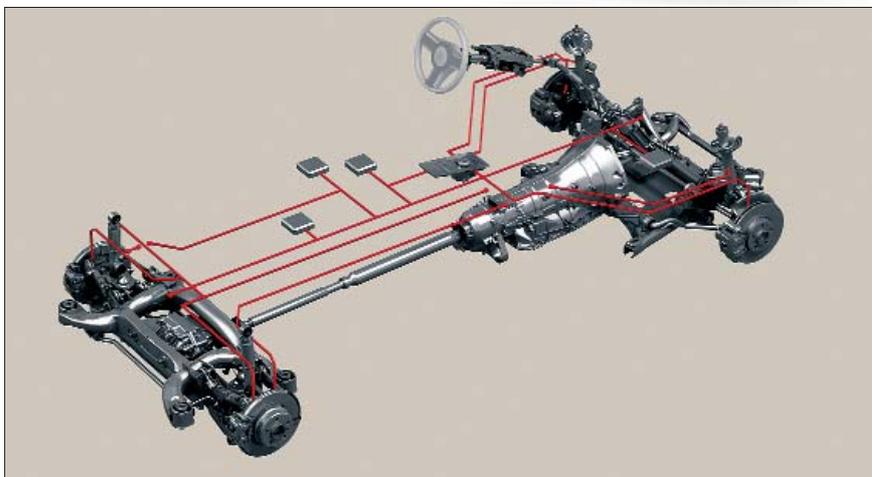
## ZF Trading Innovation Days

ZF Trading предлагает взглянуть на мир автомобильной диагностики

Ничто не вечно под Луной - эти слова особенно актуальны для мира автомобильной техники. Один детальный взгляд назад, примерно лет на 20, даст понять, как много всего изменилось в автомобилях и как много стало в них устанавливаться электроники. Автомобили стали дорожают, а устанавливаемые детали и узлы становятся точнее и сложнее, особенно в плане применяемых материалов, нюансов установки и регулировок. Если ранее новейшие разработки устанавливались исключительно на дорогих и престижных лимузинах, то сегодня даже в автомобилях малого и среднего класса сплошь и рядом встретишь системы, не поддающиеся обслуживанию или ремонту без соответствующих знаний и диагностических приборов.

Именно этот фактор мы считаем главным для решения сегодняшних и, в особенности, завтрашних задач на станциях обслуживания, работающих на стремительно развивающихся рынках СНГ - умение диагностировать неисправности приведет к успеху, а его отсутствие станет решающей неудачей станции.

В то время как станции обслуживания автомобилей в Западной Европе имели возможность постепенно подстраиваться под растущий технический уровень автомобилей на протяжении последних 40



лет, их восточноевропейские коллеги стоят перед острой необходимостью переоснаститься и стать готовыми к новым требованиям в кратчайшие сроки. И примерно 10 лет этого бурного развития рынка уже прошло, а СТО находятся в стадии перелома и выбора, как двигаться дальше.

Качество и доступность запасных частей становятся все более значимым фактором, который способствует успеху. Требования клиентов к уровню технической компетенции СТО и широкому спектру дополнительных услуг растут стремительно, и основным поворотным моментом в развитии станции станет ее способность очень

быстро получить необходимую техническую информацию для ремонта, чтобы с помощью диагностических приборов правильно и в кратчайший срок устранить неисправности и причины их возникновения.

ZF Trading не стоит в стороне от развития рынка, а в течение десятилетий со своими марками SACHS, LEMFÖRDER, BOGE и ZF Parts успешно помогает своим партнерам-сервисам в развитии их компетенции, подготовленности и ориентации на клиента. В этом компании помогают знания и опыт поставщика в серийное производство, а также постоянно работающая и улучшаемая программа сервисных концептов, которая работает по всему миру и насчитывает уже около 20000 партнеров.

В рамках реализации сервисных концептов Original SACHS Service и BOGE Service в Украине ZF Trading совместно со своим представительством в Киеве проводит "Дни инноваций ZF Trading". Программы семинаров посвящены развитию автомобильных электронных систем, диагностике основных неисправностей, изучению причин возникновения неполадок и способам их поиска и устранения для повышения эффективности работы станции и ассистанты на персонал СТО, работающий в области диагностики. Семинары проводятся при участии преподавателей транспортной академии Швайнфурта - города, в котором расположена штаб-квартира ZF Trading. ■

## Розыгрыш призов от ZF Trading

**На сайте WWW.ZF-TRADING.COM.UA Вы найдете ключ к победе!**

Посетите наш сайт и, помимо массы интересных материалов, найдите раздел, посвященный розыгрышу ценных призов от SACHS, LEMFÖRDER, BOGE и ZF Parts. Зарегистрировавшись и ответив на вопросы анкеты, Вы бесплатно и в кратчайшие сроки получите выбранные диски или брошюры с интересующей Вас информацией о продуктах и сервисных программах ZF Trading. Все зарегистрированные участники имеют шанс выиграть один из 40 призов - по 10 от каждой марки:

- коллекционная модель автомобиля Porsche 911 GT3 CUP
- хронометр LEMFÖRDER
- пляжная сумка BOGE
- 2 динамика ZF Parts для Вашего ПК

**Зарегистрируйтесь до 31 августа 2007 года и станьте обладателем приятных трофеев!**

## За мир в движении



запчасти до автомобілів

**"Inter Cars Ukraine" ООО**

тел.: +38044 496-23-00

+38044 496-23-01

e-mail: [intercars@intercars.com.ua](mailto:intercars@intercars.com.ua)[www.intercars.com.ua](http://www.intercars.com.ua)
**"АВИ" ООО**

тел.: +38044 406-65-00

8-800-500-15-80

(бесплатно по Украине)

e-mail: [sales@avi.ua](mailto:sales@avi.ua)[www.avi.ua](http://www.avi.ua)
**"Валми Автомотив" ООО**

тел.: +38044 205-56-00

факс: +38044 205-56-17

e-mail: [info@valmi.com.ua](mailto:info@valmi.com.ua)[www.valmi.com.ua](http://www.valmi.com.ua)
**"Владислав" ЧПФ**

тел.: +380562 32-15-15

факс: +380562 32-14-14

e-mail: [info@vladislav.dp.ua](mailto:info@vladislav.dp.ua)[www.vladislavauto.com](http://www.vladislavauto.com)
**"ЖР БИС УКРАИНА" СП ООО**

тел.: +38057 714-23-45

+38057 340-30-11

e-mail: [jrbis@jrbis.com.ua](mailto:jrbis@jrbis.com.ua)[www.jrbis.com.ua](http://www.jrbis.com.ua)
**"Капитал Авто" ЧП**

тел.: +380652 54-27-77

+380652 54-28-88

e-mail: [info@avtodel.com](mailto:info@avtodel.com)[www.avtodel.com.ua](http://www.avtodel.com.ua)
**"ОПУС" ООО**

тел.: +380382 71-10-00

+380382 71-05-05

e-mail: [info@opus.km.ua](mailto:info@opus.km.ua)[www.opus.com.ua](http://www.opus.com.ua)
**ТРАК МАРКЕТ****"Трак Маркет" ООО**

тел.: +38044 461-97-10

факс: +38044 461-97-12

e-mail: [parts@truckservice.com.ua](mailto:parts@truckservice.com.ua)[www.truckmarket.com.ua](http://www.truckmarket.com.ua)
**"Элит-Украина" ООО**

тел.: +38044 501-35-00

e-mail: [elit@elit.ua](mailto:elit@elit.ua)[www.elit.ua](http://www.elit.ua)