

CAT® PARTSTORE™

**NÁKUP NÁHRADNÝCH DIELOV OD STOLA,
RÝCHLO A JEDNODUCHO**

Vaša práca je náročná, ale objednávanie dielov Cat® nemusí byť také. Preto vytvoril Caterpillar webový portál ako najrýchlejší, najjednoduchší a najspoľahlivejší zdroj on-line informácií o originálnych náhradných dieloch Cat.

Každý zo zákazníkov môže využiť jednoduché webové rozhranie „www.zepelin.sk/partstore“ na hľadanie v katalógu s takmer jeden a pol miliónom originálnych náhradných dielov Cat. Kedykoľvek a kdekoľvek na svete!

Aby sme vám sprostredkovali informácie z prvej ruky, na naše otázky odpovedal **vedúci oddelenia služieb spoločnosti Zeppelin SK, s.r.o., Marek Lálík.**

Čo je kľúčové vo fungovaní servisu a logistiky ND?

Každý zákazník si želá pri dodávke produktu či služby tri kľúčové veci: KVALITNE, RÝCHLO a LACNO. Zákonitosti tohto sveta však väčšinou povoľujú súčasnú kombináciu len dvoch z týchto troch parametrov.

Ako sa v tomto ohľade stará o zákazníkov Zeppelin SK?

Náš tím vždy hľadá cestu k splneniu aj toho tretieho parametra, ale nie vždy sa to dá. Štandardom však pri každej zákazke musia byť tri pocity zákazníka:

- L'ahkosť, s ktorou s nami spolupracuje;
- Bezpečnosť, ktorú cíti keď mu ponúkame to najvýhodnejšie riešenie pre neho;
- Vďačnosť z našej strany za každý jeden nákup.

Čo nové v objednávaní ND prináša systém PartStore?

Osobne PartStore považujem za revolúciu v nákupe náhradných dielov. Kľúč k úspechu našich zákazníkov teraz a ešte viac v budúcnosti je skrytý práve tam – v e-biznise. Všetci si vyberám denne obchody či služby, ktoré nám život uľahčujú, nie komplikujú. Ak si chceme

domácnosť vybaviť napríklad novým kúskom elektroniky, nechceme pritom stráviť 3 dni chodením po obchodoch a zisťovaním cien. Každý líder na trhu vie, že dnes sa rozhodnutia a nákupy robia „na dva kliky myšou“.

Ktoré sú najväčšie prínosy tohto systému?

Online prístup ku katalógom náhradných dielov, ich cenám a dostupnosť 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Online objednávky, ich história. Žiadne čakanie na cenové ponuky či potvrdenie objednávky. Žiadne cestovanie, mailovanie či telefonovanie, aby sa zákazník dopátral k cene a termínu dodania. Zákazník je s nami prakticky v kontakte 24/7 z pohodlia svojej kancelárie či obývačky.

Ako obstojí pri porovnaní s konkurenciou?

Caterpillar je jediný výrobca stavebných strojov, ktorý momentálne túto úžasnú možnosť zákazníkom ponúka. Samozrejme, PartStore je takisto ešte vo vývoji, v mnohých smeroch sa má od gigantických hráčov typu Amazon ešte čo učiť, ale verte že sa učí rýchlo – každým dňom vidno progres smerom k pohodliu nákupu. Osobne sa teším na čo najskoršie sprístupnenie platby kreditnou kartou.

Ktorí zákazníci by mali tento systém využiť?

Všetci. Bez ohľadu na veľkosť zákazníka, PartStore ponúka benefity pre všetkých. Obrovské zjednodušenie nákupu pre zákazníkov s veľkými flotilami strojov a častými objednávkami, ako aj pre zákazníka s jedným rýpadlom „na dvore“, ktorý si potrebuje vymeniť jeden filter – z obývačky si ho kúpi

na „dva kliky myšou“. A na druhý deň mu ho kuriér donesie pred dvere.

Čo má zákazník urobiť, ak chce Part Store využívať?

Kontaktovať ktorúkoľvek z našich pobočiek, kde mu už naši kolegovia poradia, alebo sa zaregistrovať priamo na „www.zepelin.sk/partstore“.



Dana Herudová, manažérka predaja a logistka objednávania ND, AGROTRADE GROUP, spol. s r.o.

SYSTÉM JE PREHĽADNÝ A ZROZUMITEĽNÝ. ODPORÚČAM!

Jedna z najväčších spoločností zaoberajúcich sa predajom poľnohospodárskej techniky na Slovensku, AGROTRADE GROUP, spol. s r.o., podniká na domácom trhu už viac ako dvadsať rokov. Spoločnosť má sídlo v Rožňave, odkiaľ postupne expandovala teritoriálne i v obchodných aktivitách a dnes má množstvo servisných a predajných stredísk po celom Slovensku. Medzi viacerými výrobnými značkami v ponukovom portfóliu má Caterpillar stabilné miesto od roku 2000, a to najmä teleskopické manipulatory a šmykom riadené nakladače.

Prirodenou súčasťou predaja strojov je následná servisná starostlivosť, čo pre žlté čierne stroje Cat zabezpečuje Agrotrade v úzkej spolupráci s Zeppelin SK. Navštívili sme jedno zo štyroch servisných stredísk Agrotrade – v Rišňovciach v nitrianskom okrese – a pýtali sme sa na kvalitu vzájomnej spolupráce. Odpovedala nám **Dana Herudová, manažérka predaja a logistka objednávania ND.**

Aká je vaša úloha v spoločnosti Agrotrade?

Naše servisné stredisko začínalo v roku 1995 so štyrmi ľuďmi: dvaja servisní pracovníci, ja v sklade a účtovníčka. Dnes tu pracuje 33 ľudí, z toho 23 servisákov a siedmi sa staráme o dodávky náhradných dielov – mám šesť skladníkov a veľikánsky sklad. Zabezpečujeme servis nami predaných strojov v celom západoslovenskom regióne, čo je poľnohospodársky veľmi produktívna oblasť a predstavuje zhruba 480 zákazníkov.

Čo je vaším cieľom?

Svojich zákazníkov sme naučili, že na miesto poruchy vždy nastupujeme do 24 hodín, väčšinou hneď v deň nahlásenia. Túto konkurenčnú výhodu si strážime, lebo si uvedomujeme, že servis predáva veľa strojov... Navyše,

v našom poľnohospodárskom sektore, je servisná starostlivosť dupľovane dôležitá. Neexistujú voľné soboty, nedele či sviatky, takže 365 dní a 24 hodín v roku, lebo kravičky potrebujú papať.

Kde sa v agrosektore najviac uplatnia stroje Cat?

Práve v živočíšnej výrobe! Tam sú naplno využívané téháčka od Caterpillar pri nakladaní, vykladaní, odvoze...

Ako by ste hodnotili spoluprácu s Zeppelin SK?

Je to jeden z našich najlepších obchodných partnerov. Môžem povedať, že teraz je naša spolupráca zhruba na takej úrovni, ako si to predstavujeme. Boli aj iné obdobia, ale po rokoch spolupráce s oddelením ND v Zeppelin, sme to naozaj dostali tam, kde by sme to ako odberatelia chceli mať. Myslím, že im robíme aj solídny obrat, keď ich stroje predávame, servisujeme a predávame k nim náhradné diely.

Zeppelin sprístupnil na Slovensku službu Cat PartStore, aké sú vaše skúsenosti?

Tento on-line systém objednávania ND mal Agrotrade dokonca ako prvý na Slovensku, od polovice roka 2015. Ja som s ním veľmi spokojná. Teraz môžem zákazníka prakticky okamžite informovať o dodávke – teda o čase ukončenia opravy, keďže v systéme PartStore vidím presne, kde sa ND v konkrétnom čase nachádza a kedy bude dodaný. Akurát trochu dlhšie načítava údaje, než predošlý systém, ale to sa hádam ešte zmení... Inak je systém veľmi zrozumiteľný, prehľadný, s menu v slovenčine, jednoducho pochopiteľný.

Odporučili by ste Cat PartStore aj iným partnerom Zeppelin SK?

Určite! Nám to prácu uľahčilo a zefektívnilo, čo zvyšuje dôveru našich zákazníkov.

Pribalíte mu aj nejaké iné výhody? Akciové ponuky?

Samozrejme, naším cieľom je zákazníkov na PartStore pritiahnúť a motivovať ich v on-line nákupe. Pri nákupe cez PartStore dostáva každý zákazník okamžite zľavu 2 % na každý nákup oproti pultovým cenám. ■