**Servicio post venta, una variable que define el negocio de la maquinaria agrícola**

*“La primera máquina a cada cliente se la vende un vendedor, pero todas las demás se las vende el servicio”, dijo Peter Rudzio, el director General de Servicio Técnico de CLAAS Global, tras su paso por Argentina.*

Peter Rudzio es el director General de Servicio Técnico de CLAAS Global. Semanas atrás visitó Brasil y Argentina y, con pocas palabras, ofreció una masterclass sobre la importancia que tiene el servicio en la sostenibilidad del negocio de maquinaria agrícola.

“La primera máquina a cada cliente se la vende un vendedor, pero todas las demás se las vende el servicio”, dijo. “Un excelente servicio posventa es, probablemente, el criterio más importante para que los clientes seleccionen una marca”, sostuvo Rudzio en su recorrida por la región que alberga a los mayores productores agrícolas del mundo. “Para entender las necesidades de nuestros clientes y distribuidores en esta región es necesario verlos con los propios ojos”, aclaró.

“Los clientes hacen grandes inversiones a la hora de adquirir una máquina que luego utilizan solo algunas semanas al año. Por eso, el "tiempo de actividad" del equipo es clave para lograr el retorno de la inversión. Para maximizar este aspecto, las máquinas deben recibir un mantenimiento profesional, eficiente y ágil”, dijo y recordó: la actitud de CLAAS en el servicio es “¡Cueste lo que cueste!”.

Rudzio valoró especialmente el trabajo que viene realizando CLAAS Argentina con su Centro de Servicios Remotos, a partir del cual apoya proactivamente a los clientes, que se suma a una red de sucursales equipada con técnicos y repuestos capaces de brindar un servicio rápido y eficiente. Y marcó una diferencia de valor: otras marcas trabajan con diferentes concesionarios, en cambio, los clientes de CLAAS Argentina reciben el mismo nivel de servicio en forma directa y en cualquier lugar del país en el que se encuentren.

* *¿Qué es lo que más valoran los clientes del servicio?*

Que haya técnicos competentes que pueden brindar soluciones y comprender sus necesidades. Con el Centro de Servicios Remotos esto está potenciado, ya que se los está apoyando proactivamente evitando que ocurran problemas y brindando información rápida de "primeros auxilios".

* *La disponibilidad de repuestos es otra de las variables críticas, ¿cómo trabaja la marca en este sentido?*

En argentina tenemos un centro logístico ubicado en Sunchales que abastece a las 10 sucursales con

piezas de mantenimiento, de desgaste y de alta rotación, y también almacena piezas de baja rotación que pueden ser necesarias solo una vez al año. El centro logístico está conectado con el almacén central de repuestos de CLAAS ubicado en Hamm, Alemania, desde donde se abastecen las necesidades a nivel mundial. Los pedidos urgentes se envían desde allí por vía aérea. Todo el inventario de los distribuidores, los almacenes nacionales y el almacén central es visible y se gestiona a través de SAP para que todo el stock forme parte de un almacén global virtual.

* *¿En qué medida las nuevas tecnologías están cambiando el servicio técnico?*
* La agricultura de precisión y la toma de decisiones basadas en datos son cada vez más importantes. El uso eficiente de la tierra cultivable y la agricultura altamente productiva son imprescindibles. En el servicio técnico utilizamos las soluciones que aportan las nuevas tecnologías para brindar un servicio proactivo sin viajar a la máquina en el campo, evitando fallas a partir de un soporte remoto.

Todas nuestras máquinas autopropulsadas están equipadas con sistemas de telemetría. El intercambio de datos digitales entre máquinas ubicadas en el lote y áreas de servicio técnico permiten hacer análisis, sacar conclusiones y brindar ayuda inmediata. Esto es realmente un cambio en las reglas de juego. A su vez, los avances de la tecnología han llevado a que CLAAS proporcione softwares e información para que cada técnico pueda hacer mejor su trabajo a la hora del diagnóstico y la reparación, dondequiera que se encuentren. Las tecnologías digitales también se utilizan en la formación de operadores y técnicos que hacemos desde las Academias CLAAS.