

1. Funkcjonowanie fabryk

Czy fabryki cały czas działają?

Po przerwie w produkcji spowodowanej COVID-19 większość fabryk CLAAS wróciła do pracy. Przerwa w produkcji została wykorzystana na odpowiednie zabezpieczenie stanowisk pracy.

Od chwili wybuchu epidemii w Chinach konsekwentnie kierujemy się zasadą: zdrowie ma pierwszeństwo. Powyższe informacje są aktualne na dzień 27.04.2020 i mogą ulec zmianie w kolejnych tygodniach.

Czy termin produkcji mojej maszyny ulegnie zmianie? / Kiedy wyprodukuje się moja maszyna? / Czy moja maszyna została już wyprodukowana?

Niestety w związku z przerwą produkcyjną, terminy produkcji maszyn CLAAS uległy zmianie. W celu dokonania ustaleń dotyczących terminu produkcji maszyny, prosimy o kontakt z dealerem, u którego złożone zostało zamówienie. Jako importer pozostajemy w stałym kontakcie z siecią dealerską i dokładamy wszelkich starań, aby przekazywać aktualne informacje dotyczące statusu realizacji poszczególnych zamówień, w oparciu o wiedzę pozyskaną z fabryk.

Czy istnieje możliwość zamówienia nowej maszyny do produkcji?

Tak, oczywiście istnieje taka możliwość. Dealerzy udostępniają także możliwość video rozmowy i prezentacji maszyn znajdujących się w salonie na żywo z wykorzystaniem popularnych aplikacji w smartfonach. Wiele aktywności przenosi się do sfery cyfrowej. Zachęcamy jednocześnie do zakupu maszyn z floty maszyn znajdujących się na zapasie magazynowym dealerów.

2. Środki bezpieczeństwa

Jakie środki bezpieczeństwa w świetle obecnej sytuacji podjął CLAAS?

Aby chronić Klientów i pracowników, wdrażane są kolejne środki przeciwdziałające rozprzestrzenianiu się koronawirusa. Wszelkiego rodzaju konferencje, spotkania odbywają się poprzez Skype'a lub za pośrednictwem połączeń wideo, odwołane zostają wszelkie wydarzenia. Żeby maksymalnie ograniczyć rozprzestrzenianie się wirusa, poleca się znaczne ograniczenie wszelkich kontaktów. W przypadku kiedy kontakt osobisty jest konieczny pracownicy są wyposażeni w środki ograniczające ryzyko infekcji.

3. Sieć dealerska CLAAS w Polsce

Jak funkcjonuje sieć CLAAS w Polsce?

Mając na uwadze plany zachowania ciągłości działania i świadczenia usług, a także troszcząc się o zdrowie i bezpieczeństwo naszych klientów i załogi oraz ich

rodzin większość naszych pracowników wykonuje pracę zdalnie. Grupa pracowników, których obowiązki wymagają obecności w salonach sprzedaży / serwisach / punktach sprzedaży części wykonuje swoją pracę stacjonarnie. Część punktów może mieć zmienione godziny funkcjonowania. Nadal świadczymy usługi serwisu mobilnego, z tym że każdą sytuację analizujemy indywidualnie.

4. Funkcjonowanie serwisów dealerskich

Czy serwisy marki CLAAS funkcjonują normalnie?

Zdrowie i bezpieczeństwo klientów oraz pracowników serwisu ma dla nas najwyższy priorytet. Pozostajemy w stałym, codziennym kontakcie z naszą siecią dealerską. Na dziś wszystkie serwisy dealerskie cały czas działają, niektóre z nich w ograniczonym zakresie godzinowym. Dealerzy wdrażają także szereg działań zapobiegawczych. Ewentualne decyzje o tymczasowym zamknięciu obiektów, będą podejmowane indywidualnie przez punkty dealerskie w oparciu o analizę: sytuacji w danym regionie czy mieście oraz lokalnych regulacji.

Czy serwis dealerski CLAAS działa bez zmian?

Nasze serwisy są otwarte, działa również serwis mobilny, niemniej w niektórych lokalizacjach mogły ulec zmianie godziny pracy a także sposób organizacji wizyt u klienta. Dealerzy udostępniają także możliwość video rozmowy i prezentacji części naprawy na żywo z wykorzystaniem popularnych aplikacji w smartfonach. Wiele aktywności przenosi się do sfery cyfrowej. Każdy serwis dostosowuje czas pracy do aktualnej sytuacji, dlatego w celu dokonania wiążących ustaleń prosimy o kontakt z dealerem.

Czy w serwisach dealerskich CLAAS lub po naprawach wykonywanych u klienta wykonywane jest gruntowne odkażanie maszyn?

Każdy serwis dealerski dokłada wszelkich starań by ograniczyć ryzyko związane z rozprzestrzenianiem się wirusa. W celu uzyskania dokładnych informacji na temat działań prewencyjnych podejmowanych przez poszczególne serwisy, prosimy o bezpośredni kontakt ze wskazanym dealerem.

5. Funkcjonowanie salonów sprzedaży

Czy salony sprzedaży CLAAS funkcjonują normalnie?

Zdrowie i bezpieczeństwo klientów oraz pracowników w salonach ma dla nas najwyższy priorytet. Pozostajemy w stałym, codziennym kontakcie z naszą siecią dealerską. Na dziś wszystkie punkty sprzedaży CLAAS cały czas działają, niektóre z nich w ograniczonym zakresie godzinowym. Dealerzy wdrażają także szereg działań zapobiegawczych. Ewentualne decyzje o tymczasowym zamknięciu obiektów, będą podejmowane indywidualnie przez dealerów w

oparciu o analizę: sytuacji w danym regionie czy mieście oraz lokalnych regulacji. W przypadku, gdy Klient nie życzy sobie spotkania osobistego wówczas handlowcy wykorzystują dostępne sprawdzone komunikatory do przeprowadzenia prezentacji maszyn i wyjaśnienia opcji. Klienci mogą również korzystać z platformy FIRST CLAAS DEALS – internetowego salonu sprzedaży na stronie internetowej claas.pl.

6. Dostępności części zamiennych

Czy jest zapewniona dostępność części?

Magazyn Centralny w Hamm utrzymuje w porozumieniu ze swoimi dostawcami wysoką dostępność części zamiennych CLAAS ORIGINAL. Magazyn części zamiennych CLAAS Polska w Niepruszewie obecnie zwiększa własne stany magazynowe przygotowując się do sezonu. Nieprzerwanie Dealerzy CLAAS Polska uzupełniają własne zapasy części zamiennych; w naszej ocenie optymalnie zaplanowane w oparciu o populacje maszyn we własnych regionach i historyczne dane sprzedażowe. Logistyka dostaw części do punktów dealerskich w całym kraju funkcjonuje nieprzerwanie pomimo występujących opóźnień sporadycznie lub cyklicznie. Jednym z tych cyklicznie występujących problemów jest spóźniony (do 24 h) przejazd samochodów dostawczych z powodu kontroli medycznej na granicy polsko-niemieckiej. Pracownicy CLAAS we wszystkich magazynach jak również nasz partner logistyczny dokładają starań, aby zachować wysoki stopień zabezpieczeń przed ryzykiem infekcji. Pracownicy Działu Części CLAAS Polska zdalnie wspierają Dealerów w doradztwie technicznym. Klienci mogą skorzystać z elektronicznego katalogu części, który dostępny jest na stronie internetowej claas.pl Zachęcamy do zdalnej konsultacji z Dealerami, którzy zapewniają dostawę części przesyłką kurierską.