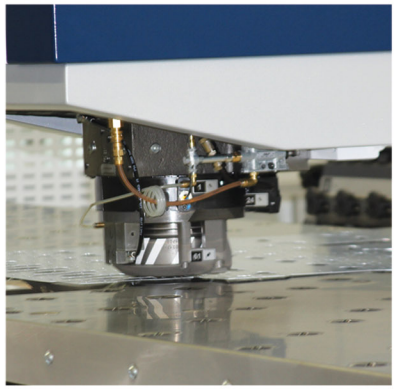
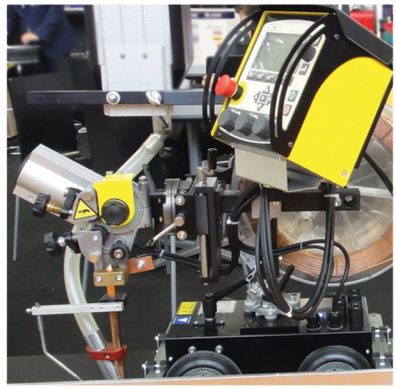
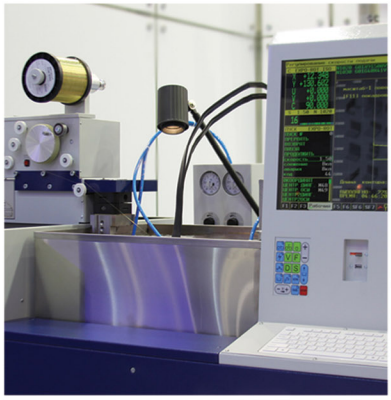
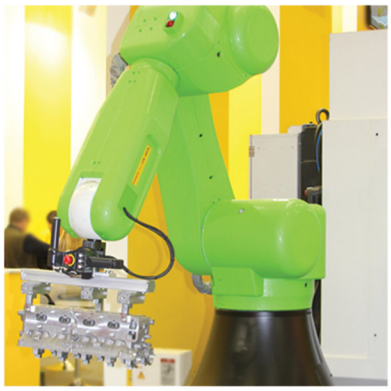
РИТМ МАШИНОСТРОЕНИЯ

'2
2017

ПОХВАЛЬНОЕ СЛОВО СЕРВИСУ (стр. 26)



СЕРВИС В СТАНКОСТРОЕНИИИ:
ЕДИНСТВЕННОЕ ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ ИЛИ МНОГОВАРИАНТНОСТЬ?

В эпоху, когда свершается четвертая промышленная революция, сервис и технически сложные продукты — вещи взаимосвязанные, а зачастую в этой цепочке непросто выделить, что важнее: само оборудование или сервисное обслуживание. Сергей Костюченко — коммерческий директор производственно-коммерческой компании «КОСКО», делится своим практическим опытом о роли услуг сервиса.

КОСКО СОВРЕМЕННЫЕ ОТРЕЗНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

ДЛЯ СПРАВКИ:

Производственно-коммерческая компания «КОСКО» с 2012 года поставляет на российский рынок высокотехнологичные оборудование и инструмент для распиловки заготовок из металла любых форм и размеров.
2014 год — запущено производство пильных полотен под маркой «Роспил».
2016 год — ООО «КОСКО» выпустило первые ленточнопильные станки от под маркой МСК.

Сервис — это обязательство или элемент конкурентной борьбы?

В настоящее время отечественный станочный парк активно обновляется. Обновлением заняты все отрасли промышленности. Производственные предприятия, вне зависимости от производимой продукции, отдают предпочтение разработкам, которые позволяют сократить время на технологические операции и оптимизировать издержки. Серьезные заказчики уже давно не рассматривают поставщиков, которые не предлагают услуги сервиса. Наличие в договорах поставки условий по сервисному сопровождению — это и обязательство, и норма. Но конкуренция среди станкостроителей в нашем сегменте — высока. Идет борьба не только технологий и ценовых политик. На первый план выходят уровень и качество сервисных услуг. По моему мнению, четко работающая сервисная служба — это искусство, которое требует слаженной работы всех производственных и вспомогательных подразделений компании. Это и наличие инженерных кадров высокой квалификации, и умение управлять складской и транспортной логистикой. Кто освоил это искусство, тот и получил преимущество. Итак, сервис — это обязательство, а его качество — уже элемент конкурентной борьбы.

Сервисная поддержка — это ремонт или поддержание оборудования в работоспособном состоянии?

Я отвечу на этот вопрос так: «Сервисная поддержка — это залог бесперебойной работы оборудования». Ленточнопильный станок, как любой другой технически сложный продукт, безусловно требует и периодической проверки работоспособности основных механизмов, и замены деталей. Но каждый покупатель самостоятельно определяет объем заказываемых сервисных услуг. И зависит это, прежде всего, от уровня подготовки кадров на предприятии заказчиков. Чем выше квалификация специалистов, тем меньше услуг со стороны ему требуется. Для нас, как поставщика и производителя, очень важно, чтобы поставляемое нами оборудование работало без перебоев. И это мы подтверждаем трехлетней гарантией на оборудование. Хотя наш сервис начинается раньше — с первого контакта: по звонку с рекламного объявления или первой встречи на выставке.

ДЛЯ СПРАВКИ:

Перечень базовых сервисных услуг компании «КОСКО»
- Гарантийное сопровождение на 3 года
- Пуско-наладка
- Ремонт
- Осмотр технического состояния
- Проведение технического обслуживания станков
- Инструктаж персонала заказчика по работе с оборудованием
- Консультирование
- Рекомендация по выбору режима работы и типа инструмента в зависимости от материала, формы и габаритов обрабатываемых заготовок

Гарантийное ТО. Как это оговаривается в договорах на поставку? Какие подводные камни могут встретиться? Гарантийные сроки?

Гарантийный срок работы оборудования — это не только срок в течение которого покупатель может выявить существенные недостатки оборудования, а производитель обязан устранить их. Это — более емкое понятие, которое влияет на конкурентность всех участников сделки. Мы говорим о периоде, в течение которого производитель одних товаров выстраивает свои производственные планы без опасений, что в самый ответственный момент оборудование выйдет из строя, а второй — имеет реальную возможность оптимизировать издержки, связанные со складскими запасами инструментальной оснастки и быстро изнашиваемых деталей. В договорах, где Коско выступает поставщиком, мы прописываем, что на наше оборудование распространяется расширенная гарантия до 3-х лет. Но это правило работает при условии, что в течение этого срока мы можем контролировать качество используемого заказчиком инструмента и деталей, срок службы которых зависит от интенсивности работы оборудования: приводные ремни, фильтры, кнопки и т. д. Если покупатель считает, что это условие ему неудобно, предпочитает работать по данным позициям с другими поставщиками, то мы вынуждены сократить гарантийный срок на поставляемые станки до 12 месяцев.

Покупаем оборудование. Какова доля сервиса в цене?

Как ранее было сказано, сервис для нас — производителей, — это элемент конкурентной борьбы, для покупателя — уверенность, что оборудование будет работать исправно и бесперебойно. Общепринятой или рекомендованной структуры цены — нет. Но есть простая формула. И основной элемент в ней — уровень надежности оборудования. У понятия надежность ленточнопильных станков есть синонимы: долговечность, ремонтопригодность, безотказность. Чем будут выше эти показатели, тем меньше будет доля сервиса в цене.

Как Вы оцениваете затраты на сервис отечественных ленточнопильных станков и импортных?

Выводя на российский рынок новый станочный бренд — МСК, собственного производства, мы четко понимали, что уровень сервиса российских ленточнопильных станков МСК не может быть ниже, чем у зарубежных конкурентных марок. Поэтому, отвечая на вопрос, будем опираться на собственный опыт организации сервисного обслуживания как станков иностранного производства, так и отечественных. Проведя сравнительный анализ затрат на организацию сервиса наших станков и импортного оборудования, мы получили интересную статистику: затраты на сервис российских станков МСК — почти на 27% ниже, чем на обслуживание аналогичного оборудования, произведенного за пределами России. А это уже реальная экономия не только для нас, но и для покупателей. И связано это не столько с прямыми издержками производителя или логистикой, а сколько с тем фактом, что иностранный производитель, экономя свои средства, под видом дополнительного сервиса перекладывает часть издержек на покупателя.

Возникла проблема. Кто виноват? Изготовитель или потребитель с его традициями эксплуатации?

На этот вопрос нельзя ответить однозначно. Что такое проблема? Проблема — это то событие, которое не предусмотрено договором? Но сегодня сложно найти ситуацию в отношениях участников рынка B2B, которая не была предусмотрена при заключении сделки. Как правило, есть предмет договора, сроки, цена и условия. Если стороны хотят получить результат, то стремятся выполнить условия договоренностей. Отношения между покупателем и поставщиком — материальны. В период гарантийных сроков — одни, после гарантийных — другие. Так что «традиции эксплуатации» — это скорее эфемерное понятие для нашего рынка.

Как в подобных ситуациях ведут себя российские и зарубежные производители?

Если компания ставит перед собой цель — работать долгосрочно, то не имеет значения, российский это производитель или зарубежный. Российский рынок очень привлекателен для иностранных компаний и об этом свидетельствует высокая доля импортируемого оборудования. Но для нашего покупателя важно не только приобрести оборудование, которое будет функциональным, не менее важно получать квалифицированную поддержку в периоды запуска и эксплуатации. Большинство зарубежных станкостроительных компаний, подтверждая серьезность своих намерений, не только запускают заводы по производству сложного оборудования, но и организуют всестороннюю сервисную поддержку своим продуктам. Но не всегда на практике это так.

Вот пример из нашего опыта. Несколько лет назад мы занялись активным продвижением на российский рынок продукции небольшой семейной фирмы Бонетти из итальянской провинции Кремона. Мы заключили более 50 — контрактов с российскими предприятиями на поставку и предоставили от компании КОСКО гарантии на оборудование сроком на 3 года. Чтобы вывести проект на новый уровень развития и дать возможность станкам семьи Бонетти принять участие в закупках, проводимых в соответствии с Федеральным законом N 44-ФЗ, российская сторона взяла на себя ряд обязательств по организации продаж и сервисных услуг на территории РФ, а итальянцы, в свою очередь, должны были организовать производство этих станков в Москве, на территории ВНИИМЕТМАШ. Однако. через год Бонетти покинули территорию ВНИИМЕТМАШ, отозвав в одностороннем порядке свои обязательства. А компания «КОСКО» продолжает выполнять гарантийные обязательства и предоставлять сервисные услуги на станки Бонетти.

Потому как для нас важно — работать так, чтобы заказчик и после исполнения контракта на поставку не разочаровался в нас как в поставщике станков и сервисных услуг.

Промышленные ленточнопильные станки российского производства

KOCKO MCK

Более 20 моделей в 6 сериях станков различного типа и назначения

Сертифицированное производство на территории РФ
Расширенная гарантия на 3 года

MSK.KOSCO.SU