

ПРЕСС-РЕЛИЗ

Предоставлено Зильке Беккер (Sylke Becker)
Телефон +49 69 756081-33
Телефакс +49 69 756081-11
E-Mail s.becker@vdw.de

Service sells: Услуги – больше, чем просто привлекательный стимул для покупок

Франкфурт-на-Майне, 15 декабря 2010 г. – Хороший сервис – один из привлекательных стимулов, побуждающих покупателя открыть кошелек. Потребность в дополнительных услугах заставляет продавца расширять ассортимент, чтобы обеспечить сервис в соответствии с индивидуальными запросами клиента – в любое время и в любой точке земного шара. Поэтому выставка EMO Hannover 2011, которая пройдет под девизом «Станки - и более того» в первую очередь уделит внимание глобальным концепциям, благодаря которым создаваемая производителем добавленная стоимость позволяет потребителю получить ощутимую выгоду от производственных ноу-хау.

Немецкая промышленность, еще недавно ощущавшая явную нехватку сервисных услуг, сегодня переживает настоящий бум мобильности. Производители прецизионного инструмента, опираясь на инновативные идеи и творческие решения, разрабатывают сервисные предложения, которые реализуются по всему миру и позволяют потребителю, в какой бы точке земного шара он ни находился, получать не только инструменты как основной продукт, но и полный спектр сопутствующих услуг. Примером глубокой компетенции в этой области может служить фирма Maral Dr. Kress KG из Аалена, чьи сервисные предложения всегда оптимально дополняют основной пакет поставок.

Вот как комментирует эту концепцию руководитель отдела поставок инструмента и логистики дипломированный инженер Франк Штеблер: «Наш опыт во всех сферах производства инструмента, а также в области его продаж находит отражение в инновативной программе сервисных услуг под названием Complete Process Management». Коммерческие предложения фирмы обеспечивают гибкий подход к предварительным расчетам и внедрению процессов, а также включают услуги в сфере логистики, менеджмента и услуг по оптимизации, вплоть до программ полной замены инструментального парка на существующих производственных линиях.

Интеллектуальный сервис для инструмента увеличивает время работы производственного оборудования

Если дистанцироваться от непосредственных расходов на приобретение инструмента, то влияние инструментов на стоимость производственного процесса и производственные расходы в целом зачастую недооценивается. Недостаточно тщательный контроль складского хозяйства, неправильное размещение или длительные поиски нужного инструмента часто сильно сокращают время реальной работы оборудования. Вот что говорит Франк Штеблер: «Интеллектуальный сервис для инструмента необходим именно там, где существует потребность в сокращении не только прямых затрат на приобретение инструмента, но и расходов на разумную организацию его применения или создание понятной системы хранения».

Важнейшим условием интеллектуальной и успешной сервисной стратегии является взаимная готовность потребителя и поставщика услуг предоставлять открытый доступ к процессам. Только в этом случае можно вместе анализировать процессы, разрабатывать детальные планы действий, находить скрытые потенциалы и четко определять содержание сервисных пакетов. «И здесь, - говорит г-н Штеблер, - прослеживается четкая тенденция: потребители все чаще высказывают заинтересованность в совместной разработке сервисных проектов, поскольку такой подход приносит явную выгоду и поставщику услуг, и клиенту. Наш пакет услуг имеет модульную структуру, так что в него можно включать все необходимое, от услуг по восстановлению

инструмента и создания консигнационного склада до решений типа cost-per-part, в соответствующих потребностям клиента комбинациях.

Спрос на комплексные предложения сервисных услуг непрерывно растет. В первую очередь в Азии и странах Восточной Европы, по словам г-на Штеблера, «все большее значение придается квалифицированному персоналу поставщика услуг в области инструмента, включая такие сферы как логистика, предварительная настройка и техника». Как один из примеров успешной реализации г-н Штеблер упоминает проект замены инструмента (re-tooling) на существующем автомобильном производстве, реализованный в Словакии. Re-tooling – это новый вид услуг, предлагаемый фирмой Maral. Он подразумевает переоснащение существующего парка оборудования новыми инструментами без инвестиций в замену станков.

В данном конкретном случае речь шла о переоснащении существующих двухшпиндельных обрабатывающих центров для обработки двух новых видов подшипников. При этом проектом предусматривалась модернизация не только инструмента и зажимных устройств, но и ЧПУ и дополнительного оборудования. Эта задача, как с гордостью заявил г-н Штеблер, «была успешно решена нашими экспертами, благодаря передовым технологиям процессов обработки и заинтересованности как наших специалистов в Аалене, так и местного персонала».

«ЕМО Hannover: платформа для инноваций и деловых контактов по всему миру»

Выставка EMO Hannover 2011, которая пройдет под девизом «Станки - и более того» в первую очередь уделит внимание глобальным концепциям, благодаря которым создаваемая производителем добавленная стоимость позволяет потребителю получить ощутимую выгоду от производственных ноу-хау. Кроме того, она является идеальной платформой для презентаций, в том числе для предложения сервисных услуг. Это подтверждает и управляющий совладелец Maral Dr. Kress KG д-р Дитер Кресс: «ЕМО Hannover – это, несомненно, важнейшая международная выставка инструментальных станков и прецизионного инструмента. Она пользуется популярностью даже в США и Азии. Эта ведущая позиция обеспечивается, с одной стороны, тем, что в Европе, и прежде всего в

Германии, находятся ведущие производители станков и инструмента. Кроме того, для нас EMO – это превосходная платформа для представления новых разработок и интенсивного общения с покупателями. Это, разумеется, в первую очередь проявляется тогда, когда EMO проводится в Ганновере».

Автор: Вальтер Фрик, независимый журналист-специалист из Вайкерсхайма

EMO Hannover 2011 – международная отраслевая выставка металлообработки

С 19 по 24 сентября 2011 года международные производители производственных технологий представят свои достижения под лозунгом «Станки – и более того» на выставке EMO Hannover 2011. Международная отраслевая выставка металлообработки продемонстрирует весь спектр современного металлообрабатывающего оборудования, составляющего основу любого промышленного производства. Посетители выставки увидят новейшее оборудование, а также эффективные технические решения, предлагаемые вместе продукцией сервисные услуги, технологии, продлевающие срок службы машин и многое другое. В центре внимания EMO будут резательные и формовочные станки, производственные линии, прецизионный инструмент, автоматизированные потоки материалов, компьютерные технологии, промышленная электроника и комплектующие. Среди посетителей EMO - специалисты из всех важнейших промышленных отраслей, в том числе станко- и машиностроения, автомобилестроения и смежных отраслей, аэрокосмической отрасли, точной механики и оптики, судостроения, а также производители медицинского оборудования, инструментов и форм, материалов для строительства из стали и облегченных материалов. EMO Hannover – это важнейшее место встреч для поставщиков производственных технологий со всего мира. В последней EMO, проходившей в Ганновере в 2007 году, принимало участие 2120 экспонентов, арендованная площадь составила около 180 200 кв. метров нетто. На выставке побывало 166 500 посетителей-специалистов из 80 стран.

Контактное лицо:

Mapal Dr. Kress KG
Херманн Штайдле (Hermann Steidle)
Отдел маркетинга
Obere Bahnstr. 13
73431 Aalen
Тел. +49 7361 585-124
hermann.steidle@de.mapal.com
www.mapal.com