

Jungheinrich- синоним на авангардна технология, надеждност, сигурност и дългосрочно партньорство с клиентите

Интервю с г-н Валери Петрунов – търговски и маркетингов директор на „Готи Петрунов“ ООД, представител на ЮНГХАЙНРИХ за България, Албания и Косово.

- Какви интересни проекти реализирахте наскоро?

Тенденцията за по-голяма автоматизация на процесите и интегриране на WMS системата на клиента към машините, движение в по – тесни коридори и на по-голяма височина се запази. Чрез автоматизация, като първа стъпка на потребителите се предлагат решения, които да отговарят на логистичните им нужди и се показват предимствата на машините с марката Jungheinrich. В тази връзка през последната година разработихме няколко такива проекта за складове оборудвани със специализирани високо технологични машини, създадени специално, съгласно изискванията на клиентите ни. Отделно за нуждите на текстилната промишленост предложихме машини със специални прикачни устройства, които оптимално задоволяват специфичните нужди за този бранш. Продължихме да работим с нашите дългогодишни партньори, които вече са убедени в качествата на марката, която предлагаме, но успяхме да спечелим и нови клиенти и партньори, на които предложихме гъвкави и надеждни решения в областта на складовата логистика.

- Кои са проблемите, които срещате в работата си?

Желанието да се реализират продажби на всяка цена, с минимални усилия и предлагане на стандартни продукти от страна на някои от нашите конкуренти рефлектира в предлагане на ниско качество на логистичните услуги. Всеки може да продава евтино, но е трудно да се реализира високо качествен продукт и решение. При нас продажбата не е на всяка цена. Малко фирми предлагат цялостен анализ на нуждите на клиента. Това е свързано с многократни обсъждания, посеще -



ния и промени в спецификациите на машините, така че да се задоволят оптимално изискванията на потребителите, а не само да се реализират определен брой машини. Всички тези операции се нуждаят от финансов и времеви ресурс, но ако не се инвестира в тази насока, а само се предложи ниска цена на клиента, което е водещо за българския пазар, на един по-късен етап съществува рискът клиентът да остане разочарован от машините и предложените решения. Това неминуемо рефлектира в спадане на доверието и лоша репутация за марката. В тази връзка ние държим на качеството на предлаганите цялостни логистични услуги и сме с клиента на всеки един етап от проектирането, изграждането и вземането на решенията за вътрешнофирмена логистика, производството и дистрибуцията, като се стараем да предлагаме оптимални, гъвкави и финансово изгодни логистични концепции. С потребителите се обсъждат, както краткосрочните планове в областта на стокооборота, така и дългосрочните им стратегии, за да се предвидят и предложат най-подходящите и надеждни решения, които ще задоволяват изискванията в бъдеще, съобразно развитието на дейността на фирмата. С този стил на работа сме се доказали като надежден и коректен партньор на българския пазар, смея да твърдя, че вече голяма част от клиентите не се лъжат по обещания и ниски цени, а държат на качеството и професионализма, както на етапа на продажбата, така и след това. В дългосрочен план ниската цена не е оптималното решение, защото ако се направи компромис и се избере оборудване на такава цена се спестява финансов ресурс само в началото. С течение на времето, ако се налагат множество ремонти поради ниското качество - клиента губи много повече, машините престояват и процеса на работа се прекъсва, а финансовите загуби растат бързо.

Нелоялната конкуренция в нашия бранш винаги е съществувала и не бих я нарекъл проблем, това е по скоро част от играта за нас. С годините сме се убедили, че жалките опити на конкурентите да засегнат нашия имидж винаги в един момент са удряли на камък и когато поддържах постоянно високо качество на предлаганите продукти и услуги, конкуренцията не представлява проблем, а по-скоро мотивира и дава хъс в работата. Конкуренцията при сервизното обслужване и ремонта на техниката, влагането на некачествени и не оригинални резервни части и до сега съпътства нашата дейност, но ние се опитваме да обясним на клиента предимствата на по-качествените продукти и че цената не е най-важна. В тази насока вече се забелязва промяната и стъпките в правилната посока. Много от клиентите подведени от предлаганите ниски цени на сервиз, с цената на претърпени загуби, поради дълъг престой на машините в ремонт, вече се връщат към качествените оригинални резервни части и високия професионализъм на сервизните екипи, с които ние разполагаме. Забелязва се тенден-

ция на завръщане на клиенти, които преди години са отказали нашите услуги, но сега търсят нашето качество. Може да се каже, че стратегията, която избрахме в тази насока, да поддържаме постоянно високо ниво на сервизните услуги и предлаганите оригинални резервни части, вече се отблагодарява. Мениджърите по логистиката вече осъзнават, че рисковете, които носи след себе си решението за спестяване на финансов ресурс от сервизната услуга на машините, води след себе си загуби и вреди, за които те са отговорни с вземането на грешни решения, които носят негативи за бизнеса, а понякога и застрашават човешки живот. Корупцията съществува не само в политиката, тя се забелязва и при големите международни фирми, на ниво мениджъри, които взимат решения пристрастно, знаете тук в България по роднинска и приятелска връзка се извършват бизнес операции, които обаче в течение на времето носят загуби, вместо позитиви за клиента. Тенденцията вече се обръща и клиентите се връщат към партньорите, които предлагат постоянно високо качество и надеждност. Доста конкуренти отстъпиха позиции и загубиха клиенти, тъй като се бяха надценили и считаха, че могат да ремонтират машини с нашата марка, но технологиите и иновациите бързо се променят и не успяха да предложат на потребителите високо квалифициран сервизен персонал. Несериозно е да се твърди, че може да се поддържа с високо качество няколко марки, тъй като при всички производители има специфични неща и за да си в крак с промените трябва да разпилееш усилията си в няколко посоки, което обикновено води до по-ниско качество на предлаганата сервизна услуга. Именно по тази причина ние се придържаме само и единствено към марките - Jungheinrich, Hubtex, Genkinger, Carer, които представляваме ексклузивно и поддържаме качеството на сервизните услуги на високо ниво. За нас мога да кажа, че инвестираме много в персонала си, в квалификацията му и постоянно се организира обучение в заводите на производителите, чиито представители сме, затова нашите сервизни инженери са обучени и сертифицирани от самия производител на оборудването. Ние сме убедени, че това е правилния подход. Ако не веднага то след години високата квалификация на сервизния персонал и услугата, която предлагаме се отплащат и това обикновено е в основата на решенията на клиента при избора му на доставчик на ново оборудване и след гаранционно обслужване, и поддръжка. Клиентите започнаха да осъзнават, че губят прекалено много, ако се доверят за сервизната дейност на неоторизирани от производителя фирми и ниско квалифициран персонал. В следствие на тези фактори много наши клиенти се върнаха към сервиза на нашата фирма и реално нашите конкуренти със своите нелоялни практики вместо „да ни избодат очите ни изписаха веждите“, клиентите ни вече са убедени и сигурни в качествата на нашите услуги повече от всякога. За нас на първо място са нуждите на клиента,

нашата цел е и винаги ще бъде, дългосрочно сътрудничество с клиента основано на надеждни и стабилни отношения през годините. Като строго разграничаваме лоялните клиенти от случайния потребител.

Като нов проблем от последната година мога да спомена появата на фирми, наши конкуренти от бранша, които предлагат машини произведени в Китай, които градят рекламата си на базата на това, че тяхната конкурентна марка е произведена в Китай, но в заводи, в които ползват старите технологии на Jungheinrich, въвеждайки в заблуждение клиента, че може да си купи машина с друга марка, на по-ниска цена. Подобни практики са пример за нелоялна конкуренция, но съм сигурен, че и с тази трудност ще се преборим в близко бъдеще и ще защитим своите позиции на пазара в България. Както вече споменах и преди сме се борили с нелоялна конкуренция и след няколко години обикновено клиента успява сам да достигне до истината и да вземе правилните решения свързани с логистиката и поддържането на оборудването.

- Какви са тенденциите в развитието на подемно-транспортната техника? Как виждате бъдещето?

Тенденцията и в момента е да се върви към избор на един доставчик по отношение на машините, който да е в състояние да достави всичко, още от изграждането на логистичната концепция.

Друга развиваща се и към момента тенденция е свързана с развитието на интернет търговията и изграждането на все по – високи складове, както и използването на машини, които се движат в много тесни пространства. Все по – често се правят опити да се избегне максимално човешкия фактор и стремеж монотонните действия да бъдат заменени от автоматизирани решения. Естествено всичко зависи от изискванията и целите на всеки конкретен клиент, но като цяло се цели повишаване на ефективността и намаляване на разходите. Стойностният персонал с високо образование и опит отново ще се търси от мениджърите, ще има стремеж да се намали текучеството, защото иновативните технологии все още имат нужда от човек, който да ги направлява от разстояние, но и да разбира технологиите и процесите. Във връзка с тази тенденция ще спомена, че е много важно от самото начало да се изгради цялостна логистична концепция при клиента. Добрата организация на логистиката, води до ефективност и максимален икономически ефект върху продукта. Всичко това ние като специалисти и марката Jungheinrich бихме могли да предложим и като пример ще спомена, че Jungheinrich предлагат специализирани машини от класа APM (Auto Pallet Mover) с лазерна навигация, проектирани да изпълняват автоматично

но многократно повтарящи се задачи по определен маршрут и координати AGV (Automated Guided Vehicle). Наблюдава се и по-широко навлизане на технология позволяваща директна връзка през интерфейс към индивидуалния WMS на клиента, което от своя страна ускорява и автоматизира процесите в логистиката, повишава ефективността.

Като засилваща се нова тенденция мога да обърна внимание на факта, че започват да навлизат все повече литиево-йонните батерии в бранша. Предимствата на тези батерии са много, на първо място от значение за клиента естествено са ниските експлоатационни разходи, кратките срокове за зареждане около 30 мин. или в обедната почивка на персонала дори, не се налага изграждане на специални помещения за зареждане. Този тип батерии са подходящи за фармацевтичната и хранително-вкусовата промишленост, но не само. В момента марката, чийто представител сме ние Jungheinrich е една от малкото в света, които могат да предложат оборудване с литиево-йонни батерии на всяка една електрическа машина от гамата си. Машини от 24V, 48V, 80V може да бъдат предложени на клиента с литиево-йонни батерии, с 5 години гаранция или 10 000 цикъла на зареждане, като прогнозния живот на тези батерии е 15-20 години. Предимствата на този вид батерии са много и все по-често клиентите избират този тип технология, привлечени от високата ефективност, съчетана с намалени експлоатационни разходи.

- Какво бихте посъветвали Вашите потенциални клиенти и бизнес партньори при избора на доставчик на логистични решения?

Бих ги посъветвал да проучат какво се предлага на пазара, да поискат референции за работата и осъществени проекти от доставчиците, да разговарят и излагат точно техните нужди и цели, за да може да се направи по-точен избор на логистична концепция, и другото важно нещо е да се започне да се планира от самото начало още при изграждането, ако е възможно да се работи съвместно с доставчика на оборудване, за да се изгради един успешен и ефективно работещ бизнес проект. Нека ниската цена не е единствения критерий при избора на доставчик, а качеството и ефективността да бъдат фокуса. Ние сме на разположение и предлагаме комплексна услуга от анализа на логистичните потребности до цялостното имплементиране на концепцията както и поддръжката след това. Нашата цел е дългосрочно бизнес партньорство с клиента и множеството успешно работещи, доказали се през годините като надеждни проекти, са свидетелство за това.