

Клин Трейд
Чистота - дело техники

УБОРОЧНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ **Нако** ДЛЯ РАБОТЫ В ТОРГОВЫХ ЦЕНТРАХ И КОМПЛЕКСАХ

Клин Трейд
Чистота - дело техники

Техника Нако для профессиональной уборки и ухода уже достаточно хорошо известна постоянным читателям нашего журнала. В предыдущих выпусках можно было прочитать материалы о различных группах оборудования, производимого концерном Нако Werke GmbH. Концерн выпускает уборочное оборудование высочайшего класса, входя в тройку мировых лидеров отрасли.

Успех предприятия обусловлен продуманностью и оригинальностью конструкции каждой единицы техники и стабильно высоким качеством исполнения. В результате потребитель имеет технику с высокими потребительскими характеристиками, которая может исправно трудиться весьма продолжительное время, обеспечивая, в свою очередь, высокое качество уборки, ухода и обслуживания помещений и территорий, где она применяется.

Но, как известно, «король играет свита». «Свита» для концерна Нако Werke GmbH — это мировая сеть дистрибьюторов, которые осуществляют поставку оборудования с маркой Нако конечному потребителю и ее обслуживание и, в случае необходимости, ремонт (непосредственно концерн с потребителями не работает). В России технику концерна представляет одно из предприятий холдинга Минитэкс — Минитэкс Клинтрейд.

Концерн Нако-Werke GmbH долго искал партнера в России, способного обеспечить высокий уровень обслуживания техники Нако. Выбор был очень тщательным, поскольку репутация Нако в мире очень высока, и неудачный старт в России был просто недопустим. Но холдинг Минитэкс полностью соответствовал представлениям концерна об идеальном партнере, способном не только успешно реализовать оборудование, но и достойно поддержать его качественным сервисом.

Понятно, что ни одна, даже самая прочная и надежная машина, не может работать продолжительное время без квалифицированного обслуживания и своевременно обеспечения расходными материалами. Грамотный потребитель видит оборудование как средство для решения конкретных клининговых задач. Эффективность этого средства в первую очередь зависит от надежности сервисной службы поставщика и дополняется надежностью непосредственно техники.

Представляемый сегодня вниманию читателей журнала «Профессиональная уборка» материал — результат исследования мнения профессионалов клининга о роли современного профессионального оборудования в уборке торговых комплексов (ТК) и торговых центров (ТЦ), а также о значении предоставляемого компанией-поставщиком сервиса.

Наилучшее требование к эксплуатационным службам, обеспечивающим чистоту — это качество уборки. Понятие очень широкое, но в «двух словах» его можно выразить как «обеспечение регламентированного уровня чистоты (очистки) без повреждения покрытия». Это должно быть выполнено быстро и недорого. То есть, на первом месте качество, а соотно-

шение «скорость — стоимость» может регулироваться клининговой службой в зависимости от особенностей ТК или ТЦ для достижения оптимальных результатов. Также нужно помнить, что под стоимостью уборки подразумевается удельная стоимость, то есть стоимость очистки одного квадратного метра.

Насколько же важно для обеспечения качества уборки использовать профессиональное уборочное оборудование?

Александр Викторович Гетманов, вице-президент Ассоциации Российских Уборочных Компаний (АРУК), председатель правления АРУК, генеральный директор ООО «КЛИНИНГ — ПрофтехСервис»: «Это не то что важно, это необходимо. Без профессионального оборудования достичь элементарного порядка и поддерживать его ежедневно просто невозможно. Большинство ТК и ТЦ обладают транзитными зонами площадью 10000м². Трудоспособности любого человека явно недостаточно для качественной уборки таких площадей. Тем более, с такой высокой «проходимостью» людей. Профессиональное уборочное оборудование позволяет качественно убрать в любое время дня и ночи, экономит человеческие силы и время».

Ольга Викторовна Панкова, руководитель службы клининга компании «МТЛ-эксплуатация недвижимости»: «Все зависит от площади. Я акцентирую внимание на качестве уборки и производительность труда. Например, в ТК полы часто покрыты керамической плиткой. Щетка профессиональной полойочной машины может проникнуть в структуру пола и вычистить его гораздо качественней, удобней и быстрее. Можно выделить также и то, что уборочная техника способствует снижению затрат».

Итак, получается, что без техники обеспечить качество уборки современных ТК и ТЦ, и к тому же сделать это быстро, никак не получится. Про разницу стоимости уборки «с техникой» и «без» можно даже не говорить, поскольку вариант «без», как не обеспечивающий главное условие — качество (даже не говоря о скорости), далее не рассматривается.

Какими же качествами должно обладать уборочное оборудование, чтобы обеспечить высокое качество и скорость, а также низкую стоимость уборки?

Качество уборки современной уборочной техникой в первую очередь зависит от квалификации оператора, при условии правильного применения определенного оборудования и инвентаря к конкретному загрязнению и покрытию. Вместе с тем, есть техника одного и того же назначения, но разных производителей, качество работы которой на одном и том же покрытии отличается. Причем, при работе на разных покрытиях преимущество одной и той же машины над другой сохраняется не всегда.

А. В. Гетманов: «У разных производителей есть основные направления, в которых они могут делать и делают специализированную технику. Поэтому использовать одного производителя не рекомендую».

Алексей Олегович Чехович, генеральный директор группы компаний Кросс-Нева: «Мы проводили тестовые работы на

технике разных производителей. И остановили свой выбор на оборудовании Нако, так как считаем, что это техника нового поколения, и ее уровень по многим характеристикам на порядок выше остальных предложений рынка профессионального уборочного оборудования».

Как было сказано выше, качество работы техники будет определяться квалификацией оператора и правильным подбором оборудования для решения поставленной задачи. Но эти два элемента также влияют и на скорость уборки.

О. В. Панкова: «При выборе оборудования мы учитываем такие технические параметры как ширина уборки, длина машины, возможность маневрирования и транспортировки техники в различном пространстве, объем бака: чем он больше, тем реже оператор меняет воду, следовательно, экономится время и не снижается эффективность уборки. Кроме того, очень важно соответствие мощности машины размерам убираемых площадей».

Также положительно на скорость клининговых операций влияет и надежность оборудования. Понятно, что любой отказ техники приводит к увеличению времени уборки. Надежность машины определяется не только материалами, применяемыми в ее конструкции, но и самой конструкцией.

А. О. Чехович: «Главное требование непосредственно к технике — надежность! Бывает много непродуманного в конструкции: и железо гнется легко, и «заполненные вакуумом» пустоты, и детали отваливаются в первые дни эксплуатации. Также очень важна стоимость послегарантийного обслуживания. Можно купить дешевую технику, а впоследствии — постоянно покупать дорогие запчасти, что, естественно, не выгодно».

Итак, надежность необходима для обеспечения скорости уборки. Но вместе с тем, от показателей надежности зависит эксплуатационные расходы и, как итог, стоимость клининга.

Идеальным случаем для быстрой и недорогой уборки было бы отсутствие отказов оборудования в сочетании с недорогим и быстрым плановым техническим обслуживанием, включающим профилактические работы при невысокой стоимости комплектующих, обладающих, тем не менее, высоким качеством. Таким образом, выбор оборудования сводится к выбору связки «техника + сервис», способной обеспечить наибольшее приближение к идеальной ситуации.

А. О. Чехович: «Основные «трудности при выборе» заключаются не столько в выборе техники, сколько в выборе поставщика, способного обеспечить наличие требуемой техники на складе и ее своевременные поставки, а также — наличие подменного парка техники».

О. В. Панкова: «При использовании техники проблемой, которую нужно учитывать при выборе, становится недостаточная прочность комплектующих. Также бывают проблемы с механической прочностью корпуса из-за чего страдает внешний вид оборудования. Но главные трудности могут возникнуть при сервисном обслуживании низкого качества».



Hakomatic E 350
Мал золотник, да дорог!
Незаменима в узких пространствах и для чистки структурированных напольных покрытий.

А. В. Гетманов: «Скажем немножко иначе: чтобы не сталкиваться с трудностями, следует учитывать: предоставление кредита поставщиком, наличие сервисного центра, мобильность и производительность машины. Кроме того, при выборе оборудования нужно учитывать простоту эксплуатации техники».

Самое интересное заключается в том, что для обеспечения низкой удельной стоимости уборки, стоимостью самой машины не обязательно должна быть низкой.

А. О. Чехович: «В принципе, стоимость непосредственно оборудования можно поставить на 3-е место, после услуг сервиса и надежности самой техники. Нет смысла покупать более дешевую технику, если она не ремонтнопригодна в дальнейшем. На сегодняшний день, сервис компании Минитэкс удовлетворяет всем нашим потребностям — быстрая реакция на запросы и качественное их исполнение».

А. В. Гетманов: «Считаю и уверен, что цена техники не должна быть на 1-ом месте при выборе оборудования».

О. В. Панкова: «Ценовой критерий важен, но не является определяющим. Не считая нужным «вестись» на дешевизну, в результате чего машины служат не так долго, как хотелось бы. Основной акцент при выборе мы делаем не на стоимости самой техники, а на стоимость расходных материалов в дальнейшем».

Таким образом, решающее значение при выборе техники, с учетом необходимости высокой надежности оборудования, приобретает качество работы сервисной службы компании-поставщика. Она характеризуется временем устранения проблемы заказчика с техникой (при внезапном отказе) и отсутствием проблем поставщика в обеспечении заказчика расходными материалами (как при плановом обслуживании, так и при решении внезапно возникших потребностей из-за появления новых объектов) и подменным оборудованием (в случае длительного ремонта).

А. О. Чехович: «Не каждая известная марка отвечает всем предъявляемым требованиям в области профессиональной уборки. Если сервис и надежность неудовлетворительны, то невозможно продлить эксплуатационные сроки приобретенного оборудования. Техника Нако, которой мы пользуемся, сравнительно недавно появи-



Hakomatic E/B 530
Лидер продаж, благодаря простоте в управлении, маневренности, высокому качеству уборки при минимальных затратах.

лась на профессиональном рынке. Но, благодаря ее высокой надежности и качественному обслуживанию, мы остановили свой выбор именно на ней».

А. В. Гетманов: «Мне нравится сотрудничать с компанией Минитэкс Клинтрейд. Это и надежность оборудования, и сервисное обслуживание на высоком уровне. Когда бы и что бы не потребовалось — своевременно доставляется, техобслуживание производится регулярно, что во многом оберегает технику от непредвиденных ситуаций».

Но есть еще один критерий оценки уровня компании-поставщика.

Поскольку наряду с поиском новых клиентов всегда стоит задача сохранения деловых отношений с имеющимися, общим бизнес-правилом является стремление обеспечить клиентам самые выгодные условия сотрудничества. В нашем случае — это минимизация накладных расходов, как временных, так и материальных, связанных с эксплуатацией техники. Но мы начали с того, что выяснили: надлежащее качество и скорость уборки возможны только если качественное оборудование попадет в умелые руки.

Кроме того, низкая квалификация оператора может стать причиной отказа оборудования из-за ошибки эксплуатации. Не говоря уже об ошибках применения тех или иных расходных материалов, когда их неправильный выбор не обеспечит качества и потребует дополнительных затрат на переделку работы. Но внеплановую поломку техники придется ликвидировать сер-



Hakomatic B 655
Проводится акция «НАКО Мастер Класс» на машину в стандартной комплектации. Эффективная цена для эффективной машины!

висной службе компании-поставщика, специалисты которой, если там все отлажено, не сидят без дела. Поэтому подобный «форсмажор» неприятен как заказчику, так и поставщику.

Чтобы этого избежать, серьезная компания-поставщик берет на себя заботу о подготовке кадров фирмы-заказчика для работы на поставленном оборудовании. Это может проводиться в различных формах: или обучение на территории сервисной службы, или непосредственно у заказчика. Но такая возможность обязательно должна быть.

А. О. Чехович: «Мы сами проводим обучение. Кроме того, как мы могли убедиться, специалисты Минитэкс Клинтрейд могут приехать и объяснить: где, что и как. Но, в принципе, техника легка в обращении, поэтому особой сложности с обучением не возникает».

А. В. Гетманов: «Процесс подбора персонала постоянный, поэтому у нас есть договоренность об обучении. Мы регулярно собираем всех своих операторов, и к нам приезжают специалисты Минитэкс Клинтрейд для проведения обучающих занятий по всему модельному ряду техники Нако, которую мы используем. Это очень удобно».

Итак, «круг замкнулся». Качество, скорость и стоимость уборки зависят от квалификации оператора, конструкции и надежности техники, а также от качества сервиса компании-поставщика, обеспечивающего бесперебойную работу техники не только запчастями и расходными материалами, но и обучением персонала клиентов.



Hakomatic B 750 R
Выполняют основной объем работ по уборке. Надежные, производительные, эргономичные.

Какая же техника производства Нако-Werke GmbH лучше всего подходит для эксплуатации в ТК и ТЦ? Несомненно, что каждый случай нужно рассматривать индивидуально. Топография объекта — геометрические размеры проходов, места заправки и слива, возможности по питанию и другие особенности могут внести свои коррективы. Помочь клиенту определиться с выбором также входит в обязанности поставщика. Тем не менее, есть ряд машин, которые подойдут с минимумом оговорок.

А. О. Чехович: «У нас работает очень много техники для разных видов уборочной деятельности. На сегодняшний день, это и несколько основных моделей полойочных машин Нако (Hakomatic B 750 R, B 910, B 655, B 530), и полотеры, и пылесосы. Имеются и сетевые (безаккумуляторные) машины, которые мы используем на спецработах».

О. В. Панкова: «Из техники Нако это, в первую очередь, полойочные машины, которые надежно проявили себя в работе. Для внешней уборки интересна снегоуборочная техника данной марки, в дальнейшем хотелось бы приобрести именно ее».

А. В. Гетманов: «Мы в компании используем разную технику для разных целей. Но расскажу один случай. Я работал в свое время с полойочными машинами разных производителей. И однажды на объект привез технику Нако для уборки керамогранитных полов (даже сейчас помню — это модель Hakomatic E 530). Так некоторое время спустя, в 3 часа ночи, мне позвонил оператор, работающий



Hakomatic B 910
Выполняют основной объем работ по уборке. Надежные, производительные, эргономичные.

на этой машине, и сообщил (дословно): «Александр Викторович, спасибо Вам за машину!». Дело в том, как я выяснил позже, предыдущие модели, с которыми он имел дело, смывали грязь только за 2-3 хода, а на Нако — за один раз! Потрясающая экономия времени. И качество уборки высокое».

Данный материал подготовлен не только как представление компании «Минитэкс Клинтрейд» в качестве поставщика оборудования и сервисной компании. Нам хотелось еще раз обозначить критерии выбора техники, выявить некоторую последовательность рассуждений при этом выборе и показать значение каждой из его составляющих.

Полагаем, что это позволит лучше сориентироваться в увеличивающемся количестве предложений представителям клининговых компаний и уборочных служб, делающих свой выбор уборочной техники.

Все дополнительные вопросы по технике Нако и ее обслуживанию можно задать специалистам компании «Минитэкс Клинтрейд», являющейся официальным представителем концерна Нако Werke GmbH в России и странах СНГ. Сервисный центр «Минитэкс Клинтрейд» обеспечивает предпродажную подготовку, гарантийное и послегарантийное обслуживание, поставку запчастей и расходных материалов, а необходимый ремонт осуществляется, в том числе, и с выездом к клиенту. Мы уверены, что качество техники Нако и сервис «Минитэкс Клинтрейд» не разочаруют вас в вашем выборе.

Компания «Клин Трейд» выражает признательность за помощь в подготовке данного материала:

Александр Викторович Гетманов, вице-президенту Ассоциации Российских Уборочных Компаний (АРУК), председателю правления АРУК, генеральному директору ООО «КЛИНИНГ — ПрофтехСервис»; тел.: (812) 490-45-55; 490-44-99; 715-93-85

Ольге Викторовне Панковой, руководителю службы клининга компании «МТЛ-эксплуатация недвижимости»; тел.: (812) 335-15-15

Алексю Олеговичу Чеховичу, генеральному директору группы компаний Кросс-Нева; тел.: (812) 327-38-31; 347-78-66

ООО «Клин Трейд»

Санкт-Петербург, п. Янино-1, ул. Шоссейная, 94, тел.: (812) 454-11-50, факс: (812) 454-11-98, e-mail: office@hako.ru

Филиал в Москве: тел./факс: (495) 229-67-72, e-mail: moscow@hako.ru

Филиал в Сочи: тел.: (862) 296-06-51, e-mail: sochi@hako.ru

<http://www.hako.ru>