

Клин Трейд
Чистота - дело техники

ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ КАК ЧАСТЬ КОНКУРЕНТНОЙ СТРАТЕГИИ КОМПАНИИ

Нako



Повышение эффективности предприятия часто связывают с минимизацией затрат. Но понятие минимизации, отнесенное на некую работающую структуру, будь то структура организационная, например, действующая компания, или механическая, к примеру, автомобиль, не предусматривает буквального понимания минимизации как сведения чего-либо к нулю. Очевидно, что без горючего, требующего затрат автомобиль не поедет. Справедливо, что без материальных затрат компания не только не будет работать, но не сможет даже зарегистрироваться.

Таким образом, понятие минимизации расходов для компаний подразумевает не уменьшение абсолютного показателя затрат, чего не понимают многие руководители, а увеличение эффективности использования обоснованно выделенного количества средств на расходы, необходимые для получения максимально возможного в условиях функционирования компании дохода.

Эффективность использования затрат во многом определяется их своевременностью. Непродуманное и необоснованное стремление «экономить» сегодня, вместо того, чтобы оптимально спланировать и исполнить расход, выливается в необходимость в будущем решать неизбежную проблему «любимой ценой». В результате, компании остается меньше денег, времени и сил — а конкуренция, хоть и медленно, но неуклонно растет...

Все выше приведенные размышления целиком и полностью справедливы для таких затратных статей клининговых компаний и служб как приобретение, техническое обслуживание и ремонт уборочной техники.

Вполне понятно, что оптимизация затрат, связанных с эксплуатацией техники начинается с размышлений о том, какую технику следует приобретать — дорогую или дешевую. И уже на этом этапе оптимизация затрат вовсе не означает, что покупка должна быть недорогой.

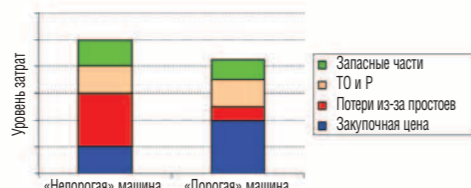
Попробуем объяснить это на примере уборочного оборудования Nako, которое, благодаря уровню проработки и качеству исполнения нельзя отнести к дешевой технике.

Производитель этого оборудования, концерн Nako-Werke GmbH — это всемирно известная немецкая фирма, занимающая одну из лидирующих позиций в производстве высокотехнологичной уборочной техники. Но быть в лидерах в разработке и производстве было бы невозможно без организации с помощью своих представителей развитой системы обслуживания и ремонта, которая, в свою очередь, для профилактики отказов и содействия успеху компаний-потребителей оборудования Nako предусматривает оказание консультационных услуг в вопросах подбора и эксплуатации уборочного оборудования.

Техника Nako может служить своим владельцам 5 и более лет. Поэтому необходимость качественного сервиса и ремонта для реализации ресурса оборудования, заложенного в него разработчиками, очевидна.

Если сложить все расходы на эксплуатацию, ремонт, расходные материалы, запасные части и обслуживание высококачественной уборочной машины за весь срок ее службы, а также **добавить сюда стоимость самой машины**, а затем сравнить полученный результат с аналогичной суммой за тот же период, но для более дешевого оборудования, то можно увидеть, что «счет» будет не в пользу недорогой машины.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ СТОИМОСТИ МАШИНЫ



Таким образом, для оптимизации затрат наглядным показателем будет величина **Совокупной стоимости владения**, которая в идеале легко позволит получить самый важный результат: стоимость уборки 1 м². Поскольку за все надо платить, очевидно, что изначально более дешевая техника — это всего лишь вариант отсрочки выплат **Совокупной стоимости владения**, которую ее владелец получает при покупке.

Подобный подход к расчетам эффективности доказал свою справедливость — оборудование Nako с удовольствием приобретают и используют во всем мире, поскольку **Совокупная стоимость владения** для этой техники самая низкая в мире.

Однако чтобы воспользоваться плодами наработок Nako в области долговечности техники и получить от них эффект, мало приобрести данное оборудование. Нужно спланировать финансовые траты и время на обслуживание и ремонт. Особенно важно это для технического обслуживания, поскольку вовремя проведенное ТО сокращает затраты на ремонт и позволяет избежать внезапных простоев машин.

Планирование ТО и ремонтов — уязвимое место многих компаний. Во многом это связано с неумением планировать сервисные работы и с нежеланием этому научиться. Разумеется, это нежелание не связано с какой-либо антипатией руководства компаний — владельцев уборочного оборудования к вопросам планирования технического обслуживания и ремонта собственной техники, а вызвано, как правило, наличием более важных «отвлекающих факторов». Если у руководства и появляется желание навести порядок, то обычно из-за обилия более важных дел до этого не доходят руки. В результате статьи расходов на ремонт и обслуживание не контролируются руководством, а выделение денег происходит тогда, когда уже что-то сломалось и нужно платить за ремонт.

Более того, неконтролируемость и непредсказуемость расходов вкпе с отсутствием объективной информации о состоянии техники не дает возможности прогнозировать временные и финансовые затраты на устранение неизбежных при таком подходе неисправностей. Также невозможно оценить временные потери на «внеплановый» ремонт способствует то, что, нарушая предлагаемый сервисной компанией график ТО и ремонта, компания — владелец при поломке машины рискует столкнуться с ситуацией, когда в сервисной фирме все мастера заняты на плановых работах в других компаниях — ведь содержать штат мастеров, которые сидят «на базе» и ждут экстренного вызова нерентабельно. Как следствие, ремонты оборудования проводятся нерегулярно и в пожарном режиме. А неисполнение предлагаемой сервисной компанией отработанных годами дилерами Nako системы планово-предупредительных ремонтов приводит к внезапным простоям техники, которые приводят к авральным методам в ликвидации последствий простоев и претензиями к уборочным фирмам со стороны их заказчиков.

Отсутствие внимания к рекомендациям сервисной компании, даже регулярно проводимое техническое обслуживание не предотвратит тех или иных поломок. Сотрудники «Минитэкс Клинтрэйд», обслуживающие технику заказчика, регулярно сталкиваются с тем, что владельцы оборудования даже не смотрят в протокол ТО, где всегда записываются рекомендации по замене того или иного узла, если мастер видит, что состояние какого-либо элемента приближается к критическому.

Для оптимизации временных и финансовых затрат в части оборочного оборудования руководителю уборочного предприятия или службы необходимо оперировать таким показателем как **Кoeffициент эффективного использования техники (КЭИТ)**, который характеризует долю времени, когда оборудование полноценно работает. Уменьшению этого коэффицента, то есть, простоям и снижению качества уборки способствуют:

- низкое качество техники (частые поломки);
- нечеткость в организации и исполнении ремонтных работ сервисной компанией;
- некавалифицированный ремонтный персонал или отсутствие персонала вообще;
- отсутствие на месте запасных частей и расходных материалов, а также невозможность их быстрой поставки;
- долгое ожидание сотрудников сервисной службы;
- необученный персонал (низкое качество работы оборудования и простои, как от неумения, так и от поломок).

Но если все отрицательные факторы налицо, если «враг известен», то почему с ним никак не справиться в одиночку? Рассуждать на эту тему можно долго, здесь присутствуют как объективные, так и субъективные факторы. Но наиболее ярко, по опыту «Минитэкс Клинтрэйд» проявляют себя субъективные — а именно, заблуждение большинства руководителей, что если сделать все «как положено», то придется увеличить расходы на ремонты и запасные части и чаще проводить ТО.

Практика дилеров Nako по всему миру говорит об обратном. Повышение эффективности работы техники и снижение издержек, как финансовых, так и временных, на ее обслуживание — не противоречат друг другу. Приложив усилия и сделав ТО и Р прозрачным и предсказуемым, компания научится планировать и управлять издержками на него. Благодаря сокращению времени незапланированных простоев и увеличению надежности техники вырастет и КЭИТ, и соответственно, производительность в целом. Другими словами, если все делать правильно, в нужном объеме и по плану, никаких авралов, «внезапных» поломок и связанных с ними потерь не будет.

«Минитэкс Клинтрэйд» предлагает тем, кто учиться считать деньги, не только делать все вовремя и в срок, но и двигаться дальше: задуматься об идеологии эволюции ремонтов. Стадии эволюции идеологии ремонтов:

Реагирующий ремонт. Это самый распространенный и самый отсталый подход. Такой ремонт проводится как реакция на аварии. Цель — как можно быстрее вернуть технику в строй любой ценой. На данном этапе затраты на эксплуатацию техники, включая издержки от простоя в виде недополученного дохода наиболее велики. В этой стадии сейчас находится, увы, большинство пользователей уборочного оборудования, но некоторые постепенно продвигаются к полному освоению следующей стадии эволюции.

Плановый ремонт. Плановое обслуживание нацелено на предотвращение неисправностей до наступления предполагаемого срока выхода техники из строя. Разъяснением сути и преимуществ данного подхода и посвящена данная статья. Освоив совместно с компанией — поставщиком данную стадию предприятие — владелец техники сможет еще более оптимально распорядиться своими издержками на следующей стадии эволюции идеологии ремонтов.

Минимизация ремонтов. Когда все ТО и ремонты делаются по плану, то появляется возможность выявления глубоких причин выхода техники из строя и их устранение — минимизация простоев. На данной стадии сравнение различных образцов уборочных машин с точки зрения приносимой прибыли наиболее эффективно. Именно на этой стадии можно точно оценить надежность техники — если у машины все есть для бесперебойной работы, а она отказывает, то это повод для ее замены другим оборудованием. Или же надежность техники не вызывает вопросов, но из протокола в протокол сотрудники сервиса отмечают низкую культуру персонала компании — владельца техники при взаимодействии с оборудованием. Результатом анализа может быть замена техники как внутри модельного ряда одного и того же производителя, так и переход на другую марку, а если речь идет о персонале, то, возможно, необходимо прозрачная система штрафов и регулярное обучение операторов.

Чтобы пройти стадии эволюции идеологии ремонтов, необходимо начать с этапов процесса преобразований ТО и Р.

В первую очередь нужно провести анализ использования техники, чтобы выяснить, сколько простаивает та или иная техника, какая часть времени приходится на запланированные остановки, а какая — на аварийные, каковы основные причины сбоев, и сколько времени уходит на ожидание запасных частей или выезд ремонтной бригады. В качестве примера такого анализа можно рассмотреть часто встречающуюся поломку вакуумной турбины поломоочной машины: турбина выходит из строя из-за попадания в нее воды > причина: при выключении в улите турбины остаются капли воды > причина: полость турбины и крыльчатки не просушиваются сухим воздухом после отключения турбины > причина: неправильная последовательность действий при выключении машины (при выключении техники необходимо дождаться окончания просушивания турбины в течение 15 секунд) > причина: незнание оператором правил эксплуатации или нежелание их соблюдать.

Во-вторых, необходимо трансформировать или создать новую стратегию эксплуатации оборудования. Должен быть составлен список работ для механиков и рабочий график для операторов, который бы гарантировал правильную эксплуатацию техники. В графике для операторов должно быть указано, когда нужно чистить, протирать, и смазывать оборудование, когда проверять показания датчиков и т. д.

Это должно быть увязано с организацией работ внутри компании и ее взаимодействием с заказчиком, чтобы не возникло накладок — нужно работать у заказчика, а у машины плановое ТО.

В-третьих, новые методы работы должны быть организационно закреплены, чтобы персонал не откатился к прежним методам и не остановил развитие компании. Здесь основной упор делается на профессиональную подготовку сотрудников, обучающие семинары, формирование навыков совместной работы операторов и механиков, наличие системы аттестации операторов.

Специалисты «Минитэкс Клинтрэйд» имеют большой опыт в проведении подобных работ совместно со своими клиентами и готовы помочь заказчикам необходимыми консультациями в процессе освоения данных этапов. Заинтересованность здесь обоюдная — в предсказуемых условиях работать комфортнее, а зарабатывать легче.

Кроме того, «Минитэкс Клинтрэйд» проводит со своими партнерами совместные проекты по снижению рисков простоя техники и снижению затрат владения уборочным оборудованием на серьезных объектах. Суть совместной работы заключается в том, что на территории объекта заказчика открывается удаленный пост сервисной службы «Минитэкс Клинтрэйд» с выделенным механиком и организацией мини-склада запасных частей и расходных материалов. Партнер «Минитэкс Клинтрэйд» выигрывает в следующем:

- нет транспортных расходов — нужные запчасти и расходники уже на месте;
- нет расходов за вызов — мастер всегда на объекте;
- нет расходов за часы ремонта — мастер все свое время уделяет только этому заказчику;
- расходы на обучение операторов машин — мастер постоянно следит за правильностью эксплуатации техники;
- затраты связанные с простоем техники минимальны — ремонт начинается сразу же;
- значительное снижение затрат на расходные материалы и ремонты связанные с неправильной эксплуатацией техники.

Кроме проектов, направленных непосредственно на внешнее взаимодействие, «Минитэкс Клинтрэйд» проводит большую внутреннюю работу, связанную с автоматизацией технологических процессов и процессов управления на самом предприятии. Результат для партнеров компании — это более удобное взаимодействие при поставках, ремонте и обслуживании техники, быстрое реагирование на заявки, сокращение сроков работ.

Для удобства партнеров через некоторое время будет открыт Диспетчерский центр, который позволит упростить вызов сервисных специалистов без использования факсимильной связи.

Ну и конечно, каждый партнер получает индивидуальный подход при формировании программы поставок и обслуживания в зависимости от предпочтений.

В связи с настойчивой политикой руководства страны по увеличению «белой» заработной платы, через некоторое время в России наступит ситуация, когда знакомая руководителям западных компаний — когда выгоднее будет содержать несколько квалифицированных работников, способных на соответствующем оборудовании выполнить работы больше и лучше, чем армия низкоквалифицированного персонала, вооруженная подручными средствами. Таким образом, количество уборочной техники в компаниях неуклонно растет, растут объемы работ, и, разумеется, конкуренция. От уровня эффективного использования техники все больше зависит успех в конкурентной борьбе, поэтому клининговые компании должны воспринимать техническое обслуживание и ремонт как инвестицию в конкурентоспособность бизнеса. Уже сегодня передовые компании рассматривают ТО и Р не как помеху, съедающую средства, а как стратегически важную область для значительного повышения эффективности бизнеса. Современные принципы организации обслуживания и ремонта одновременно позволяют снизить издержки, как финансовые, так и временные, на обслуживание техники и повысить эффективность работы, как оборудования, так и компании в целом.

ООО «МИНИТЭКС КЛИНТРЕЙД» — ОТКРЫТИЕ ФИЛИАЛА В СОЧИ

Мы рады сообщить, что компания расширяет сеть своих филиалов. Теперь и в Сочи!

В связи с быстрым развитием региона и высокой потребностью в профессиональном уборочном оборудовании, компания ООО «Минитэкс Клинтрэйд», являющаяся единственным и эксклюзивным дилером немецкого концерна Nako-Werke GmbH на территории РФ, открыла новый филиал в городе Сочи.

Современный сервисный центр и профессионалы — специалисты сервисной службы обеспечат образцовое гарантийное и послегарантийное обслуживание.

Модельный ряд техники Nako включает в себя:

- пылесосы;
- полировочные и однодисковые машины;
- подметальные машины;
- поломоочные машины;
- мотоблоки;

садово-парковую технику;

коммунальную технику.

По каждой линии вы найдете ту модель, которая обеспечит качественную и быструю уборку необходимых Вам поверхностей и площадей. Квалифицированные сотрудники нашей компании помогут подобрать технику, которая отвечает именно вашим потребностям.

Благодаря широкому ассортименту навесного оборудования, техника для коммунальных нужд и садово-парковых хозяйств может применяться на самых разных работах в любое время года.

Мы стали еще ближе!
Офис и сервисный центр находятся по адресу:
354000, г. Сочи, пер. Виноградный, д. 2а
тел./факс: (8622) 36-03-04, 90-12-15
e-mail: sochi@hako.ru
www.hako.ru

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>