

«Возродить доверие к марке manroland нужно через качественный сервис»



Сергей Спилка,
директор,
компания «ВИП-Системы»

Компания manroland всегда входила в элиту мировых производителей печатной техники. И в нашей стране довольно много типографий, использующих листовое и рулонное оборудование этого немецкого концерна. К сожалению, в силу ряда обстоятельств компания manroland, а также ее бывший официальный дистрибутор в России объявили о несостоятельности, в связи с чем работа manroland на территории РФ на некоторое время серьезно затруднилась. Однако в настоящее время ситуация выправляется. Собственно manroland пережил процедуру оптимизации и смену владельца, а в России теперь работает новый дистрибутор — компания «ВИП-Системы» (VIP-Systems), с директором которой Сергеем Спилка мы и побеседовали в этом номере.

Ф: Сергей, почему компания «ВИП-Системы» решила заняться продвижением manroland в России и ряде сопредельных стран, хотя в последние годы информационное поле вокруг этого производителя и бывшего дистрибутора было довольно негативным?

СС: На самом деле рассказ о событиях звучит хуже, чем сами события. Рынок печатных машин по-прежнему существует и в мире, и в России. Мы активно работаем с типографиями в нашей стране и ощущаем их потребность в новом оборудовании и в сервисном обслуживании имеющейся на предприятиях полиграфической техники. Компания manroland как выпускала раньше, так и продолжает выпускать печатные машины элитного уровня. Новый владелец компании своевременно принял меры для сохранения всех мощностей и персонала заводов. Так что manroland производил и

продолжает производить отличные печатные машины, которые имеют целый ряд преимуществ. А за счет оптимизации бизнеса ситуация в компании улучшилась. Продолжается разработка новых технических решений и выпуск модернизированной линейки оборудования. Смена же руководства manroland позволила оздоровить финансы компании и придать ей новую жизнь. Более того, «ВИП-Системы» — исторически немецкая компания, и продвигать продукцию немецких производителей нам ближе и роднее. Мы считаем немецкую печатную технику лучшей

Начав работать около года назад с компанией manroland, прежде всего мы приступили к организации достойного сервиса. Имея прямой контакт с производителем, мы способны организовать сервис машин manroland на очень высоком уровне

в мире. «Сделано в Германии» — для нас наполнено смыслом.

Что же касается негатива, который сформировался вокруг прежнего дистрибутора, то это следует воспринимать как данность, но мы считаем, что на качество разрабатываемых manroland решений это не влияет. Со своей стороны мы решаем те проблемы, которые накопились за время до подписания нами эксклюзивного соглашения с компанией manroland.

Ф: Что компания «ВИП-Системы» делает для того, чтобы возродить былую репутацию manroland в России?

СС: Здесь придется немного углубиться в историю. Компания «ВИП-Системы» начинала работу в России как сервисная компания. Мы занимались поставками запасных частей и ремонтом печатных машин. И в этом направлении накопили немалый опыт. В частности, мы занимались обслуживанием машин КВА еще до того, как была создана компания «КБА РУС». Мы также до последнего времени осуществляли поставки за-

пасных частей к печатным машинам КВА и перестали это делать только после подписания договора с manroland. Позже осуществляли поставку и обслуживание японских печатных машин Akiyama. Так что у нас за спиной многолетняя практика работы с печатными машинами.

За это время в нашей компании сформировалось четкое понимание того, что требуется заказчику. А ему необходимо, чтобы его инструмент (а печатная машина — это инструмент для зарабатывания денег) работал исправно и качественно. Это самое главное. А какая печатная машина и какого производителя — вопрос с точки зрения процессов по обеспечению работоспособности машин в некоторой степени второстепенный. Тем не менее теперь в нашей продуктовой линейке есть очень достойные печатные решения, которые мы можем предложить нашим заказчикам. Более того, имея прямой контакт с производителем, мы способны организовать сервис машин manroland на очень высоком уровне.

Начав работать около года назад с компанией manroland, прежде всего мы приступили к организации хорошего сервиса, а не к продажам. Надо сказать, что мы добились в этом вопросе определенных успехов. В частности, нам удалось «вылечить» некоторые печатные машины от болезней, которые у заказчиков существовали годами, и сервисные службы прежних дистрибуторов по каким-то причинам их не решали или не могли решить. А наша компания вкладывалась в сервис постоянно с первых дней своей работы. Так что, на мой взгляд, возродить доверие к марке manroland нужно через качественный сервис, который мы и стараемся обеспечить.

Ф: Что имеется в виду под прямыми контактами с производителем?

СС: Все инженеры и управленцы нашего сервиса имеют прямой доступ к техническим описаниям и информационной базе производителя в Германии по всем моделям машин. Где бы ни находился инженер, если есть доступ в интернет, то есть доступ ко всей технической информации. Наш сервис работает в контакте с сервисной службой manroland и в случае такой необходимости опирается на знания и опыт сервисной службы завода. Спе-



Великолепная проводка, даже после 500 млн оттисков

manroland sheetfed GmbH — мировой лидер в конструировании и изготовлении печатных машин, автор революционных технологий в печатной индустрии. Сегодня он фокусируется на инновационных решениях в технологиях листовой печати и предлагает все, что Вы можете ожидать от печатной машины made in Germany.

Компания «ВИП-СИСТЕМЫ» поставляет печатные машины manroland, выполняет монтаж, ремонт и обслуживание печатных машин Roland всех серий, выполняет оперативную поставку запасных частей.

Не все печатные машины одинаковые...
Не все печатные машины manroland...



«ВИП-СИСТЕМЫ»
117638, Москва, ул. Азовская, 6, к. 3.
Тел. +7 495 258 67 03, Факс +7 495 318 11 55
www.vipsys.ru, e-mail: vipsys@vipsys.ru



manroland
sheetfed

WE ARE PRINT.®

циалисты отдела запасных частей нашей компании также имеют прямой доступ к каталогам запасных частей и информации об их наличии на складе manroland в Германии. Работа над любым запросом запасных частей всегда начинается с уточнения, какая именно деталь требуется к машине, установленной у заказчика. Manroland выпускает машины много лет, машины разных серий могут отличаться друг от друга. В нашей службе много специализированного инструмента, а в тех случаях, когда требуется редко используемый инструмент для специфичных работ, у нас есть возможность получить его в аренду на заводе, привезти в Россию в режиме временного ввоза, выполнить работы и затем вернуть на завод. Словом, могут быть выполнены ремонт и работы любой сложности.

Ф: Ваш договор только сервисный?

СС: У компании «ВИП-Системы» эксклюзивный договор на продажу печатных машин manroland, их обслуживание и поставку запасных частей. Первоочередными мы сочли вопросы организации поставок запасных частей и сервисного обслуживания машин. И когда мы и manroland обеспечили поставки запасных частей и сервис, увидели, что клиентская база жива, что клиенты по-прежнему верят в торговую марку manroland и успешно работают на оборудовании, стало возможным начинать работу по продаже печатных машин. Дистрибуторский контракт был подписан в августе 2012 г. Однако для нас по-прежнему сервис машин остается очень важным вопросом. Мы продолжаем развивать это направление нашей работы. Например, в настоящее время совместно с Technotrans мы проводим бесплатную для типографий акцию по проверке системы увлажнения. Более подробно об этом можно прочитать в разделе «Акции» на нашем сайте. Наша сервисная служба сертифицирована целым рядом производителей периферийного оборудования для печатных машин, например Technotrans, Baldwin, производителями систем распыления противотмарочных порошков и т. д. И мы можем осуществлять (и успешно с этим справляемся) сервис этих узлов для любых печатных машин. К примеру, когда мы работали с Akiyama, то покупали печатную машину в Японии, а все дополнительное оборудование — системы увлажнения, противотмарывания, охлаждения растворов, темперирования или рольную зарядку с листорезательным устройством — напрямую от европейских производителей. На самом деле нет смысла приобретать систему Technotrans у компании Akiyama, поскольку она все равно ее не произво-

дит. Ситуация с manroland другая — печатная машина поставляется в полном комплекте непосредственно с завода.

Ф: Запчасти для машин manroland вы продолжаете поставлять?

СС: Это была первая задача, которую мы решали в самом начале работы с manroland. У нас заведено правило: каждую неделю из нашего офиса в Германии отправляется транспорт с запчастями в Россию вне зависимости от того, много груза накопилось за неделю или мало. Меняться может только размер транспортного средства, но отправка запасных частей обязательно выполняется каждую неделю. Запчасти мы заказываем на адрес нашего офиса в Германии (как правило, доставка осуществляется через день-два после заказа) и уже оттуда деталь поступает в ближайший сборный груз. В ту же неделю он отправляется в Россию, несколько дней занимает транспортировка, не более 48 отведенных законом часов занимает таможенное оформление. Так что запчасть попадает к нам на склад в пределах 10–14 рабочих дней после оплаты. Точный срок поступления зависит от дня оплаты. В случае оплаты в середине недели, например в среду или четверг, доставка составит 10 рабочих дней со дня оплаты. Если оплата произведена в пятницу, то 14 рабочих дней, а если в понедельник или во вторник, то доставка займет 11–12 дней со дня оплаты. В случае необходимости есть возможность экспресс-доставки в течение 5 дней.

Ф: А если машина ломается и запчасть нужна срочно?

СС: Этот вопрос не так прост, как кажется. Разумеется, можно пользоваться экспресс-доставкой. Однако доставка все равно мгновенно не происходит. Сначала требуется понять, что сломалось и как это чинить, потом запчасть нужно заказать, доставить, растаможить. В любой ситуации несколько дней на это уходит. По моему мнению, важно не допускать случаев внезапной поломки и, как следствие, экстренного ремонта. Наш сервис работает под девизом «Проактивный сервис вместо реактивного». Для этого наша сервисная служба заключает с некоторыми ключевыми для нас клиентами сервисные контракты, по которым мы обязуемся следить за машиной, поддерживать ее в рабочем состоянии и планово проводить предупредительные ремонты, вовремя диагностируя возможные будущие поломки и принимая меры к их устранению. Впрочем, постепенно нашему сервису становится понятно, какие части наиболее подвержены поломкам, и некоторые из них мы завозим себе на склад, формируя таким образом склад запасных частей. Хотя, конечно,

нужно понимать, что это в основном мелкие и недорогие узлы и детали.

Ф: Какие еще вопросы, связанные с поставками запасных частей, интересуют владельцев Роландов?

СС: Интересует вопрос предоставления гарантий на запчасти. Вместе с компанией manroland мы предоставляем такую гарантию на запчасти. В случае замены расходы за саму запасную деталь несет manroland, расходы по доставке и таможенному оформлению ложатся на компанию «ВИП-Системы». Более подробно с условиями предоставления гарантии на запчасти можно ознакомиться на сайте нашей компании www.vipsys.ru. Заказчиков интересуют низкие цены на запчасти. К слову, в настоящее время manroland проводит акцию на приобретение специально подобранного комплекта запчастей для ремонта грайфров листопроводящей системы печатных машин Роланд. В этом случае экономия составляет около 30% стоимости.

Ф: Как Вы считаете, за прошедший почти год работы вам удалось хотя бы частично вернуть доверие рынка к manroland и сформировать позитивное отношение к вашей компании как к новому дистрибутору?

СС: Получив права на manroland, первым делом, разумеется, мы начали налаживать общение со всеми ведущими пользователями этого оборудования. Вначале к нам относились настороженно, постоянно возникали вопросы, «как будет с сервисом», «как будет с запчастями», «как будет с поддержкой» и т. д. Так вот спустя некоторое время эти вопросы больше не возникают, по крайней мере у тех владельцев manroland, с которыми мы находимся в контакте. Хотя, безусловно, сервис — это область, в которой вопросы еще остаются, но они, скорее, носят уже уточняющий характер, и важно, что клиенты знают, кому их задавать.

Ф: То есть Вы верите в будущее manroland в России?

СС: Во-первых, я верю в будущее manroland в целом. Мы работаем сейчас и с листовым, и с рулонным manroland (а у них разные владельцы). Я знаю, что происходит на заводах, вижу, что это по-прежнему одни из лучших машин в мире и, конечно, у них есть будущее. Важно, кстати, отметить, что 2012 г. для manroland оказался прибыльным. При обороте около 350 млн евро у компании порядка 70 млн евро прибыли (речь о листовом подразделении). А во-вторых, я верю в перспективы manroland в России. У нас много уникальных типографий, которые работают на этом оборудовании и довольны им. Более того, они готовы работать на нем и впредь! ■