



Otakar Holubec
obchodní ředitel
Konecranes and Demag v České republice

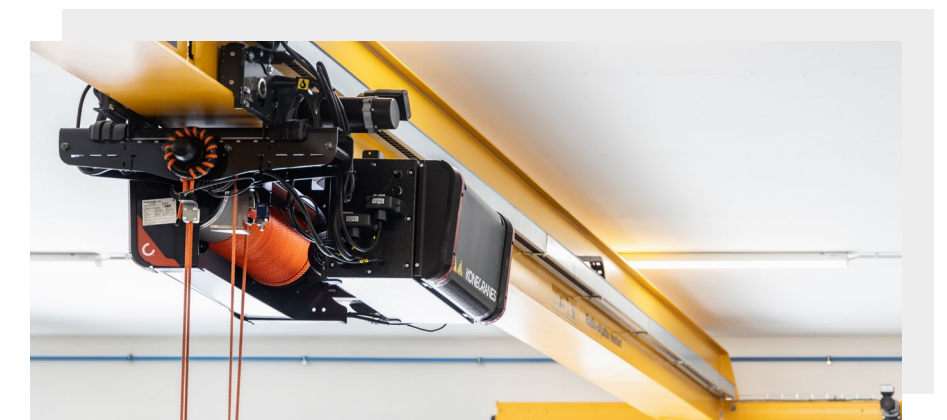
KONECRANES

KDYŽ KUPUJETE JEŘÁB, CHCETE TAKÉ KVALITNÍ SERVIS V PÉČI O ZÁKAZNÍKY NEMÁME KONKURENCI

Společnost Konecranes and Demag s.r.o. je předním výrobcem průmyslových jeřábů. V závodě ve Slaném se tato zařízení kompletují a pak dodávají zákazníkům po celém světě. Dávno již ale neplatí, že prodejem samotného jeřábu to končí. „Dnes záleží hlavně na servisu a celkové péči o potřeby zákazníka,“ říká v rozhovoru obchodní ředitel Konecranes and Demag v České republice Otakar Holubec.

Jakou pozici má český Konecranes and Demag v rámci celé společnosti?

Český závod Konecranes and Demag s.r.o. je součástí nadnárodní skupiny Konecranes, kdy mateřská společnost sídlí ve Finsku ve městě Hyvinkää. Celosvětově máme tři divize s různým zaměřením: první se zabývá prodejem nových jeřábů, druhá má na starosti servis a třetí se specializuje na manipulační přístavní techniku pro lodní dopravu.



Kde najdeme výrobní lokality?

V našem případě se jedná vlastně o dva různé typy výrobních závodů. V jedněch se vyrábí komponenty, a tyto podniky jsou třeba v Německu nebo Finsku. Druhým typem jsou montážní závody, ve kterých se z dodaných komponentů kompletují finální jeřáby. V rámci Evropy je to právě náš závod ve Slaném, další najdeme v Maďarsku a Německu. Konecranes má na každém kontinentu několik takových montážních závodů a také míst pro výrobu komponentů. Amerika má závod ve Springfieldu, také Čína má svou výrobu. Souvisí to i s požadovanou certifikací, protože na každém kontinentu platí trochu jiná pravidla.

Značka Konecranes je od roku 2017 spojená se značkou Demag, dřívější konkurencí. Co toto spojení přineslo vašim zákazníkům?

Spojení se značkou Demag znamená pro naše zákazníky především přidanou hodnotu. Každá ze značek Konecranes a Demag byla v něčem výjimečná a specifická. Takže těžíme ze silných stránek, kdy se nyní obě značky skvěle doplňují.

V čem je silný Konecranes?

Servis, to je třeba uvést na prvním místě. Konecranes byl v této oblasti vždy velmi silný. Po sloučení se hodně zlepšily servisní programy pro zákazníky, začaly se vytvářet servisní smlouvy atd. Zkrátka v servisu to byl Konecranes, kdo přinesl do Demagu inovace a nové postupy.

A v čem vás obohatil Demag?

Demag má zase tradičně ohromnou technologickou základnu a také jejich kontakty se zákazníky byly na vysoké úrovni. Začali jsme proto velmi striktně dodržovat prozákaznický přístup. Snažíme se, aby zákazník dostal kompletní produkt, službu, péči a veškeré konzultace. Pro zákazníka se zlepšily dodací termíny, rozsah služeb i portfolio. Nyní dostává celoživotní péči o jeřáb a partnerství na desítky let. Podle mě jde o bezprecedentní úroveň podpory.

Jak si to máme konkrétně představit?

V první řadě je potřeba uvést, že Konecranes and Demag servisuje všechny značky jeřábů včetně konkurenčních. Chceme být dodavatelem v oblasti průmyslových jeřábů bez ohledu na značku. Celý proces, od prvotní poptávky přes engineering, design až po testování a předání realizujeme my.

Vyvinuli jsme program celoživotní péče o jeřáb s názvem Lifecycle care. V každé fázi životnosti jeřábu jsme zákazníkovi k dispozici – v záruční době, po době záruky, po deseti letech. Všechno je konkrétně předem naplánované, včetně zvláštního technického posouzení, které se provádí po dvaceti letech. To se díváme i na ocelovou konstrukci, kontrolujeme svary, jestli se tam nenachází koroze, prověřujeme elektroinstalace, kabely atd. V souhrnné zprávě pak určíme, zda je jeřáb dále schopen provozu. Pokud dojde k jeho výměně, začíná celý cyklus běžet nanovo.

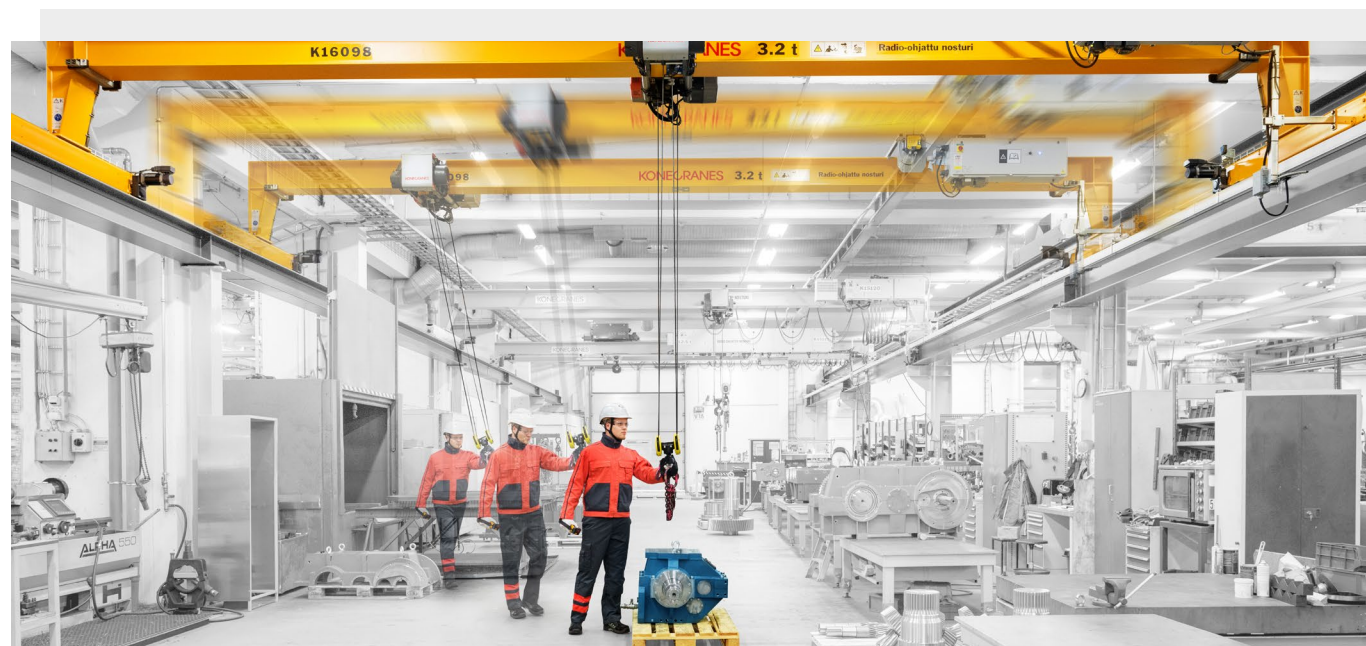
Servis je dnes určující, protože pro zákazníky je nejdůležitější, zda má výrobce dostatečnou servisní síť. Zajímá je, jak rychle se v případě poruchy technici k jeřábu dostanou, jaká je cena, kde se nachází servisní centra. To vše hraje klíčovou roli, bez těchto služeb dnes nelze jeřáb vůbec nabízet. Myslím si, že nikdo nemá takový servis a pokrytí jako my.

Dají se v oblasti servisu uplatnit automatizace nebo nějaká chytrá řešení?

Řekl bych, že automatizace a digitalizace jsou pro nás využitelné právě zejména v servisu. Naši technici například vůbec nepoužívají papíry nebo protokoly, v mobilní aplikaci mají data z centrálního systému, automaticky generují požadavky na opravu a mnoho dalšího. Z dat se dá měřit spousta parametrů, jako třeba produktivita nebo nákladovost.

V zákaznické aplikaci Yourkonecranes může zákazník své jeřáby online sledovat, chodí mu na mobil zprávy o případné poruše, může plánovat aktivity jeřábů do budoucna, má tam servisní kalendář a další užitečné informace.

Tato řešení oceňují především zákazníci z automotive, kteří chtějí mít online řízení v režimu 24/7. Samozřejmě je vzdálený přístup, řídicí jednotka, stahování dat do datacenter, využívání cloudu, máme i vlastní webové rozhraní a nainstalovaný celý vyspělý ekosystém. Troufám si říct, že jsme lídrem v oblasti těchto chytrých funkcí a inovací.



Poskytujete zákazníkům také poradenství v legislativě a předpisech?

Samozřejmě, například v poslední době došlo k poměrně velké změně, kdy u předání jeřábu do provozu musí být pověřená osoba z Technické inspekce České republiky, což dříve nebylo nutné. Je to menší komplikace, protože se musí mezi předávající zaregistrovat státní instituce, všechno se musí naplánovat, takže organizačně je to složitější. O tom všem zákazníkovi vždy včas informujeme. Další citlivou oblastí je ověřovací zkouška, která se dělá na celou budovu včetně jeřábu. My ale dodáváme jen jeřáb, dokumentaci na celou budovu nemáme, tu by měl dodat sám zákazník. To jsou jen příklady toho, co všechno musíme hlídat, co se mění a o čem se snažíme zákazníky informovat.

Když mluvíme o zákaznících, které firmy jsou vašimi tradičními klienty?

Našimi zákazníky jsou v podstatě všichni, kdo mají v České republice nějakou výrobu. Ať už se podíváme do automotive nebo kamkoliv napříč výrobními odvětvími, tak všude najdete naše jeřáby. Nejvýznamněji je zastoupen segment automotive, ale třeba také papírenství. Často dodáváme jeřáby třeba pro výbušné prostředí, jako jsou lakovny.

Z poslední doby bych zmínil náš nejvýznamnější projekt pro společnost Magna. Dodávali jsme jim velký jeřáb s chytrými funkcemi. Bylo to náročné zejména kvůli velkému tlaku na dodací termín, protože byl navázaný na dotace z Evropské unie. Musím říct, že jsme to zvládli výborně.

Možná pro zajímavost bych uvedl, že ve Slaném vyrábíme samozřejmě také pro velké světové firmy, například pro Airbus. A další ne běžná věc je, že zákazník může přijet k nám do výroby a vše si prohlédnout. Někteří zákazníci si chtějí třeba i udělat výrobní a technický audit a prostě se ujistit, že jsme schopní jim vyrobit a dodat to, co chtějí.

Vypadá to, že pro zákazníky toho děláte opravdu hodně ...

Ano, sledujeme trendy a zabýváme se intenzivně tím, co chce náš zákazník. Chceme prezentovat Konecranes jako dodavatele pro všechno, co je spojeno s průmyslovými jeřáby. V budoucnu budeme dělat nový web, kde více vysvětlíme výhody obou značek, plánujeme také setkání s našimi zákazníky. V produktovém portfoliu se chceme zaměřit i na ETO, což znamená „engineering to order“ jeřáby. Jsou to procesní jeřáby, které se používají třeba ve spalovnách, což je dnes velký

trend, protože mnoho krajských měst aktuálně staví spalovny. Tyto jeřáby montujeme ve Slaném, takže lidé z municipalit se mohou přijet podívat a vidět jeřáb ještě před instalací.

Můžete na závěr shrnout, co je vaší největší konkurenční výhodou?

Nevím, jestli největší, ale Konecranes má obrovskou výhodu v tom, že tady má výrobu. Jeřáby se nevozí přes půl zeměkoule. Jak jsem říkal, každý se může přijít podívat. Máme velký servisní tým, školicí centrum, sdílené služby, menší pobočky v Brně a Ostravě, prostě kompletní zázemí. Sledujeme a implementujeme ty nejmodernější trendy, používáme například frekvenční měniče místo klasických dvupolohových řízení, protože provoz je levnější.

Máme řadu unikátních produktů, třeba kladkostroj řady S-series, kde používáme syntetické lano místo ocelového. Navíc má nakloněný buben, optimální úhel zdvihu, prostě unikátní technologické parametry. Ale jak jsem říkal na začátku, jsme hlavně partner pro všechno, co se týká jeřábů, a jsme špičkou v servisu a dlouhodobé péči.