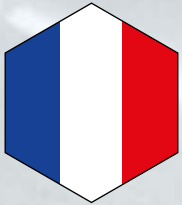


BBi *Bricolage* Bâtiment Industrie

QUINCAILLERIES, FOURNITURES INDUSTRIELLES ET NÉGOCES TECHNIQUES | REVUE MENSUELLE N°136 - JUILLET 2016 |

ISSN 1627-1068



EN 2016, UNE RAFALE D'INNOVATIONS

EXAGON 400 CC/CV

POSTE DE SOUDAGE MULTIPROCÉDÉS (6 EN 1)



Fabricant français
depuis 1964



Линейка плазменной резки является теперь полноценной товарной группой. Мощный трехфазный плазморез Cutter 125A позволяет быстро разрезать детали из различных материалов толщиной до 57 мм.

Предприятие будущего

GYS продолжает активно инвестировать в производственные мощности и обучение персонала, а также в усовершенствование своего нового сервисного центра. Развитие новых рынков и бизнес-сегментов оправдало усилия производителя по улучшению ассортимента продукции, не забывая о современных технологиях, способствующих появлению новых услуг. Данная стратегия позволила компании достигнуть двузначного прироста на стагнирующем рынке благодаря, в частности, промышленному сегменту.



«Промышленный сектор с двузначным приростом является сейчас основным фактором развития GYS» - дамыен кюиф, директор отдела индустриальной сварки и Эрве Барбару, коммерческий директор, отвечающий за французский рынок.

В GYS нет ничего виртуального. Скорее наоборот. Динамика развития французского производителя сварочного оборудования вполне существенна. Доказательством тому являются капиталовложения в производство, расположенное в городке Сен Бертевен департамента Майенн, составляющие на 2016 год пять миллионов евро. На эту сумму были закуплены станки для крупносерийного производства и построены новые

цеха и здания. Общая площадь объекта пока что составляет 40 000 м², но строительство еще не завершено.

Число сотрудников достигло 560 и GYS продолжает уделять большое внимание их подбору и обучению как во Франции, так и в других странах. Это связано, в частности, с созданием новых услуг для дистрибьюторов.

Другим конкретным примером может послужить рост продаж на стагнирующем



В 2016 году GYS вложил 5 миллионов евро в развитие завода в Сен Бертевене, новые здания будут введены в эксплуатацию в ближайшее время.

французском рынке сварки и резки. По подсчетам, GYS должен завершить год с оборотом превышающим 70 миллионов евро, что в процентном выражении составляет +15% в основном благодаря индустриальной сварке. «GYS исторически воспринимался, как вторичный, хотя и динамично развивающийся бренд, но я думаю, что в 2016 году он стал для многих наших партнеров и дистрибьюторов первым брендом индустриальной сварки и резки. Перемещение продукции в более высокий сегмент, усовершенствования и лучшая техническая поддержка позволили нашим клиентам улучшить представление о разработках нашей группы компаний. Конечно же, наша продукция и все, что с ней связано, остается главной в наших отношениях с клиентами, но понятие сервиса (до, во время и после продажи) занимает все более важное место. Поэтому мы решили инвестировать в его развитие, чтобы выделиться среди других производителей и упростить работу наших партнеров», - объясняет Бруно Буиг, генеральный директор GYS.

Увеличение объемов благодаря индустриальному направлению

Даже если пройденный путь показался достаточно долгим директору компании, за 6 лет GYS удалось перейти от бытовой отрасли к промышленной. Компания, сохраняя своё положение в области аппаратов общего профиля, сделала скачок в сфере индустриального оборудования и надеется в 2017 году превысить планку 50% своих продаж в этом сегменте. «На сегодняшний день группа компаний увеличивает свои объемы благодаря промышленной линейке и спецпроектам в

области сварки и резки. Таким образом нам удалось постепенно стать для наших клиентов глобальным партнером, отвечающим широкому спектру технологических потребностей по сварке и резке. Можно поблагодарить всех наших сотрудников и партнеров, которые оказали свое доверие нашему проекту и которые приняли участие в перемещении продукции в более высокий сегмент. Без них ничего этого не смогло бы реализоваться.»

В конце 2014 года компания усилила кадровый состав сотрудниками технического и коммерческого профиля с навыками по сварке и резке, что позволило провести презентации на промышленных предприятиях с

помощью специально оборудованных для транспортировки демонстрационных аппаратов автомобилей. В прошлом году компания также приобрела миниавтобусы для презентаций у дистрибьюторов и в мелких предприятиях. «Подход дистрибьюторов к продукции изменился. Теперь им недостаточно увидеть товар в каталоге. Французские дистрибьюторы по примеру немцев хотят знать, где и как произведен товар, а также оценить широту ассортимента. Нам пришлось подстроиться. Демомобили также позволяют сделать упор на качество и технологические новшества наших аппаратов для конечных пользователей. Но несмотря на то, что мы все больше и больше даем рекомендации конечным потребителям, наша стратегия остается ясной: наши партнеры – это дистрибьюторы», подчеркнул Эрве Барбару, коммерческий директор, отвечающий за французский рынок.

Команда, продвигающая бренд, состоит на сегодняшний день из 37 торговых представителей, работающих по всей Франции, которым помогают около 40 сотрудников в головном офисе, занимающихся обработкой заказов. Итого, более 70 человек работают с клиентами. «Сотрудники головного офиса должны быть динамичными и предлагать конкретные решения клиентам. Техническую поддержку коммерческой группы обеспечивают высококвалифицированные специалисты конструкторского бюро. Во Франции такой подход уникален и высоко ценится нашими клиентами». В сердце одно-



Коммерческий отдел GYS насчитывает 37 человек, работающих по всей Франции. Итого в компании более 70 человек ведут французских клиентов.



Часть инвестиций была распределена на покупку для жестяного цеха станка с двойной головкой, который может выполнять как операции по штамповке, так и по лазерной резке. Это позволяет обрабатывать листы большей толщины, экономя при этом время и получая срез лучшего качества.

го из самых крупных заводов Европы по производству оборудования сварки и резки регулярно проводятся тренинги для отдела управления продажами, чтобы сотрудники могли отвечать на вопросы дистрибьюторов, касающиеся технических аспектов продукции. Каждый сотрудник этого отдела работает с двумя компьютерными экранами, один из которых служит для быстрой и эффективной обработки заказа, а второй для ответов на технические вопросы, в том числе и по сервису.

Всё выше и выше

GYS охватывает всю сеть дистрибуции в промышленной сфере: от компаний промышленного снабжения и специалистов по сварке-резке и до фирм, предлагающих пол-

ное решение по адаптации оборудования к требованиям клиентов, в частности по аппаратам ТИГ, МИГ или плазмы. «Классические дилерские компании и фирмы, предлагающие индивидуальные решения, направлены на разных клиентов. Например, фирмы, предлагающие индивидуальные решения, заинтересованы географической близостью с французским производителем, нашим научно-исследовательским потенциалом и ноу-хау, который позволяет нам быстро реагировать и предлагать решения их задачам, чего никакие другие компании сделать уже не могут. Иногда случается так, что мы единственные, кто может ответить на тендер, предложив оборудование по разумной цене», - продолжает Бруно Буиг. «Для предприятий, предлагающих индивидуальные решения, мы делаем все максимально воз-



Цех прототипов, созданный около трех лет назад, позволяет компании быстрее разрабатывать новинки. Треть деятельности цеха посвящена созданию прототипов для конструкторского бюро. Все остальное время используется для разработки заводских инструментов и переделывание деталей, требующих доработки.



Цех производства электронных плат оснащен новым оборудованием для лакировки, что позволяет ограничить оседание пыли и коррозию. Все платы GYS теперь будут покрываться лаком, что является важным критерием для использования в помещениях с высоким процентом относительной влажности.

можное, предлагая техническую поддержку наших разработчиков. В этом обоюдывгодном партнерстве мы делимся своими знаниями, что положительно для обеих сторон».

Эти новые партнерские отношения дают возможность производителю расширить свои знания в области автоматизации. «Наши инженеры работают с напарником из партнерской фирмы. Работа над спецпроектами позволяют нам получить знания и навыки, которыми мы раньше не владели и которые обогащают наш опыт в разработке интерфейсов и систем взаимодействия».

Регулярное повышение квалификации на этот раз вышло на совершенно новый уровень, что мгновенно дало положительный результат. Таким образом, аппараты ТИГ следующего поколения, которые будут выпущены во втором квартале 2017 года, будут сразу произведены для ручной и автоматизированной работы, т.к. программисты сейчас разрабатывают новые программные обеспечения, сотрудничая с несколькими фирмами-интеграторами.

Таким же образом, компания, специализирующаяся на сварке, освоила и промышленную резку, как это доказал выпуск новой модели трехфазного плазмореза 85A и 125A. «Резка теперь становится настоящей специальностью компании GYS». Эта линейка отличается передовым искусственным интеллектом, эргономическим цветным интерфейсом, позволяющим оператору очень просто осуществлять настройки, и предлагается при этом по конкурентной цене, благодаря большому объему производства. «Сейчас хорошо развиваются микро-производства, которые заинтересованы в технике малого габарита при ограниченном бюджете».

Новый сварочный аппарат Hexagon 400 CC-CV, выпущенный в начале 2016г., также вписывается в эту тенденцию применения



Для GYS послепродажный сервис стал таким же стратегическим направлением, как и сами продажи. С 15 сотрудниками и специально оборудованным помещением площадью 500 м² в самом сердце производства сервисная служба использует современные инструменты и методы управления ремонтом. Благоприятная рабочая атмосфера обеспечивает естественное управление пришедших в ремонт аппаратов, что положительно влияет на время обработки заявок.

новых знаний и навыков. Этот аппарат б в 1, предоставляющий возможность варить всеми методами сварки - MMA, MMA пульс, TIG, MIG MAG - не забывая строжку, может быть подключен к автоматизированной системе. «Все, что мы узнали об автоматизации, нам в данном случае сильно помогло». Вместе с тем, GYS становится одним из редких игроков на рынке, который предлагает функцию MMA пульс, позволяющую оператору варить вертикально снизу вверх, осуществляя перенос металла без утки сварочной ванны. Что касается функции MIG MAG, с сентября месяца аппарат Exagon предлагается либо с отдельным подающим устройством оснащенным экраном, либо с герметичным кейсом Nomadfeed, позволяющим защитить провод, например, в соляной среде. Эта

новинка смогла быть разработана в том числе благодаря новому опыту GYS, приобретенному на международных рынках. «Чем больше мы поставляем продукции на зарубежные рынки, тем больше сталкиваемся с комплексными проблемами, как, например, на Ближнем Востоке присутствие песка обязывает использовать герметичные устройства. В конечном итоге, все эти специфические разработки находят применение на нашем домашнем рынке, как это произошло с Nomadfeed».

Всё дальше и дальше

Открытость и любознательность GYS к другим областям деятельности и использова-

нию техники в других странах являются стимулом, постоянно побуждающим на анализ продукции, способствующий перемещению в более высокий сегмент. «Спрос немецкого рынка, который требует все более мощного и сложного оборудования, нежели во Франции или Англии, благоприятствует повышению сегмента нашей продукции. Как следствие, во Франции нам это позволило затронуть более требовательных клиентов, которые, в свою очередь, подтолкнули нас еще больше улучшить наше предложение». Кроме того, омологация продукции GYS немецкими автопроизводителями позволила бренду продвинуться в этой области и на французском рынке.

Экспорт представляет на сегодняшний день



Все аппараты идентифицированы серийным номером, позволяющим их отслеживание. Каждый поступающий в ремонт аппарат вносится в базу данных GYS. Компания обязуется вернуть аппарат в течение 5 дней максимум после подтверждения сметы клиентом и в течение 3 дней в случае гарантии.



Аппарат Exagon 400 с функциями сварки MMA / MIG-MAG / TIG был разработан, используя последние достижения в области электроники, и имеет усиленную конструкцию. Этот аппарат подходит для различных применений, благодаря максимальной продуктивности даже в агрессивной внешней среде: промышленное производство, судостроительные заводы, офшорные платформы. Как и все аппараты он определен QR-кодом, позволяющим клиенту с помощью смартфона иметь доступ к полному его описанию.

50 % продаж GYS. «С началом нашего сотрудничества с фирмами-интеграторами, работающими в том числе на зарубежных рынках, экспорт будет развиваться еще быстрее». Три коммерческих филиала, расположенных в Европе (в Германии, Италии и Англии) уже сейчас значительно увеличили объем продаж. Что касается английского рынка, который направлен на аппараты хобби-класса, компания решила пополнить свой коммерческий отдел техническими специалистами по продвижению высокотехнологичного оборудования по примеру французского и немецкого рынков. Также, к концу года все новые аппараты будут созданы при совместном участии французских, немецких и английских коллег. «У каждого рынка своя история и свои потребности. Мы должны это учитывать и при надобности разрабатывать оригинальные решения для каждого рынка. Международный рынок для GYS является ключом к новым знаниям. После каждой беседы с иностранными партнерами мы узнаем что-то новое. Каждая задача не обязательно находит одинаковое решение в разных регионах и идеи усовершенствования приходят к нам из разных уголков мира. Нужно оставаться бдительными», - добавил Бруно Буйг.

После Германии, Англии, Индии и Китая, в 2015г. GYS открыл филиал в Италии в Венеции. Сейчас там работает один сотрудник, человек с большим опытом, прекрасно знающий этот рынок. Такой же подход был применен к марокканскому рынку. «Мы ищем сотрудников, мужчин и женщин, которые имеют технические и коммерческие навыки в нашей области и способные давать правильные и точные советы нашим клиентам. На экспортных рынках GYS не может бороться с конкуренцией только ценой. Сегодня нам надо также предлагать клиентам сервис, новшества и повышать престижности нашего бренда».

Послепродажный сервис является стратегическим преимуществом

Во Франции развитие компании GYS на рынке промышленного оборудования потребовало вложений средств как в сотрудников, так и в сервисную методику. «Послепродажный сервис является таким же стратегическим направлением, как и сама продажа продукта. Суметь доказать, что организа-



Сегодня предложение GYS отвечает потребностям различных рынков, в частности в промышленном секторе. Компания отвечает профессиональным потребностям в сфере сварки и резки, зарядных и пуско-зарядных устройств, а для автомобильного сектора потребностям сварки для кузовного ремонта.

ция является надежной и реактивной – это одно из требований рынка, а также мощный фактор выбора, т.к. аппараты теперь все более и более технологичны». Этот аспект становится ключевым, учитывая, что аппараты, в прямом смысле слова, напичканные электроникой, стали еще более комплексными и что основная часть дистрибьюторов не всегда имеет специалистов по электронике. «Как партнеры мы должны предоставлять помощь дистрибьюторам, чтобы клиент остался довольным», - отметил Эрве Барбару.

Конечно же, выдвигание на первый план послепродажного сервиса не является чем-то новым для GYS. Компания усилила кадровый состав и проработала вопрос глобального управления процессами, опираясь на высокопроизводительные средства обработки данных, обеспечивающие полную цепь прослеживаемости и возможность мгновенно делиться информацией с дистрибьюторами. Начиная с системы автоматического напоминания о сметах, сроки акцепта которых отслеживаются для лучшего сервиса. Для ускорения процесса по понедельникам в рамках еженедельного собрания коммерческому отделу GYS передается список аппаратов, находящихся в сервисе более 10 дней. Таким образом, имея эту информацию, они могут связаться с клиентами и напомнить о ремонте. Чтобы дистрибьютор поменял свой взгляд на послепродажный сервис, была издана брошюра, рассказывающая о знаниях GYS в этой области и ее обязательствах. На заводе в Сен Бертевене 17 сервисных специалистов работают в полностью оборудованном помещении площадью 500 м2. Эти специалисты занимаются только технической частью, другая команда отвечает на вопросы, связанные, например, с запросами о стоимости запчастей, об их заказе, или на любые другие вопросы, относящиеся к

продукции. «Это уже вопросы по продаже. Таким образом ремонтный отдел не отвлекается на вопросы по заказу какой-либо запчасти» - объясняет Эрве Барбару. Со своей стороны, дистрибьютор может через интернет отследить в режиме реального времени на какой стадии находится ремонт аппарата его клиента. «Выдвижение на первый план нашей сервисной квалификации позволило нам стать более требовательными к нашим клиентам. Например, мы советуем своим дистрибьюторам предоставлять пользователям аппараты на временное использование» - добавил Эрве Барбару.

Кроме того, такая практика благотворительно сказывается на постоянном усовершенствовании продукции. Согласно методике управления качеством предприятия, все аппараты идентифицированы серийным номером, что обеспечивает их отслеживаемость. Каждый полученный аппарат заносится в базу данных. Аппараты, которым меньше 15 месяцев и которые возвращаются в сервис, систематически анализируются отделом качества. «Качественный послепродажный сервис позволяет создать более ясный диалог между сторонами. Послепродажный сервис зачастую является стрессом для клиента. Если существует хороший опыт менеджмента в этой области, то партнерские отношения с клиентами от этого только выиграют.»

Предприятие будущего

Для дирекции GYS компанию невозможно проецировать в будущее, не подумав о том, какой она будет через несколько лет. Помимо присвоения цифрового кода запчастям GYS проделал работу по идентификации с помощью QR-кодов всех электронных плат аппаратов. Таким образом, уже сейчас дистрибьюторы и пользователи имеют доступ со своих смартфонов и/или компьютеров к техническим описаниям, инструкциям, а также к результатам тестов на производстве. «Совершенно однозначно, что мир меняется и что аппараты содержат все большее количество программ. Мы должны помочь нашим клиентам и приспособить свои производственные мощности к их ожиданиям. Цифровое кодирование всех наших технологических процессов является первым шагом».

Agnès Richard