

Dreamland: automatizace jako komplex

V roce 2011 jsme navštívili Dreamland, spol. s r. o., dodavatelskou a servisní společnost z Mladé Boleslavi, a hovořili s jejím jednatelem, panem Františkem Kyselou, o nabídce služeb i celkové orientaci firmy. Nyní, téměř přesně po dvou letech, se vracíme, abychom se zeptali, jak se firmě Dreamland daří v jejich záměrech a čím chce své zákazníky zaujmout v budoucnosti.

Pane Kyselo, při rozhovoru, který jste poskytl časopisu Automa před dvěma lety, jste společnost Dreamland představoval jako malou, efektivní a dynamickou firmu. Stále je vaším mottem heslo: „rychlé, cenově přijatelné a kvalitní služby“?

Samozřejmě. V jakémkoliv oboru činnosti je základem úspěchu naslouchat zákazníkovi, splnit beze zbytku jeho zadání a snažit se jít ještě o něco málo nad jeho požadavky jistou přidanou hodnotou. V oboru automatizace platí diktát rychlosti a kvality ještě daleko více než jinde. Automatizace je v podstatě všude, porucha a následná odstávka vyřadí z činnosti celé technologické celky a téměř vždy je i velmi drahá. Umět vyřešit problém našeho zákazníka rychle a kvalitně a umět konkurovat cenou je základem našeho úspěchu. Z toho nemůžeme slevit.

Jako zadání se to jeví poměrně jednoduše, ovšem i v tomto případě určitě platí, že čím jednodušší zadání, tím těžší realizace.

Bezesporu ano. Z neúspěšných projektů servisních a dodavatelských firem v minulosti je to dobře patrné. My jsme šli jinou cestou. Naše firma existuje čtrnáct let, automatizací jako hlavním oborem činnosti se zabýváme více než čtyři roky. Na začátku jsme vycházeli z předpokladu, že zákazník žádá dodávky a servis. Nejrozšířenější značkou automatizace ve středoevropském prostoru je Siemens. To byl dobrý základ...

Postupem času jsme rozšiřovali služby, porovnávali, hodnotili, vyhýbali se slepým uličkám. To bylo a je předpokladem pro další úspěšný rozvoj.

Nezlobte se, ale obchodovat v internetové době přece může každý a vybudovat servis je také jen otázka nákupu techniky a získání odborníků.

Máte a současně nemáte pravdu. Můžete začít od nuly a dodávat díly jakéhokoliv výrobce na trhu. Kontakty najdete na internetu během několika sekund. Stejně tak jako váš potenciální zákazník, takže pouze v informacích to není. Veliký problém v oboru automatizace jsou dodací lhůty. Výrobci běžné díly dodávají dny, méně běžné ale také týdny a měsíce, což je při dnešním konkurenčním tlaku ve všech oborech naprosto neakceptovatelné. Malá obchodní firma tento problém v podstatě nedokáže řešit ani za cenu inves-

tic do skladů v milionech eur – prostě to nejde. Náš zákazník potřebuje dodávku v řádu hodin, maximálně dnů, inženýrské firmy bojují o cenu. Dokážeme efektivně reagovat na obě výzvy.

Servis při představě jedné místnosti vyba-vené potřebnou technikou skutečně není problé-
m. Ale na příkladu mnoha konkurenčních

Ve spolupráci s několika desítkami obchodních partnerů potom dovedeme dodat to, co zákazník potřebuje, v akceptovatelném čase za akceptovatelnou cenu. Samozřejmě máme také svůj operativní sklad v Mladé Boleslavi, jehož hodnota je dnes několik milionů korun. Vykupujeme a repasujeme díly, držíme sklady velkým zákazníkům, zapůjčujeme díly na dobu opravy atd. Důležitý je ale souhrn služeb, jejich vzájemný přesah a zapojení do celkového konceptu.

Totéž se týká servisu. Nikdo nemůže dělat všechno a dělat to dobře – ani my ne. Máme velmi silné a kvalitní zahraniční partnery



Obr. 1. Pohled do skladu náhradních dílů společnosti Dreamland

firm je patrné, že zdaleka největší problém představuje udržení dlouhodobého standardu kvality při rozumné dodací lhůtě služby. V tu chvíli samozřejmě narážíte na obecný nedostatek velmi kvalifikovaných a zodpovědných techniků, nemluvě o nemožnosti služeb s vysokou přidanou hodnotou pro zákazníka, jakými jsou např. opravy výměnným způsobem. Tyto služby navíc musí být prováděny v naprosto rutinním režimu, jinak ztrácejí smysl. Nestačí být certifikovaným partnerem kohokoliv. To, jestli jsme dobří nebo špatní, vždy hodnotí zákazník.

V čem je tedy podstata vašeho úspěchu?

Položte tuto otázku manažerovi jakékoliv úspěšné firmy, nejspíš vám úmyslně neodpoví... V hrubých rysech řečeno, stavíme na obchodně-logistickém konceptu, který je naším vlastním unikátním know-how.

v oblasti servisu, současně ale i náš vlastní servis a další spolupracující v České republice. Prvořadým požadavkem je, jak už bylo řečeno, dlouhodobý standard kvality a eliminace řetězení poruch. Z pohledu zákazníka není nic horšího, než opravovat různé závady jednoho dílu na několikrát. Proto provádíme vždy celkovou repasi, kdy odstraňujeme závadu a současně vyměňujeme součástky na konci životnosti, provádíme očistu, reinstalaci firmwaru, simulaci provozu, testování. Díl se potom chová, a v podstatě i je jako nový. Celková repase nám umožňuje nabízet zákazníkovi cenu opravy i bez předchozí diagnostiky a také opravy výměnným způsobem. To, že zákazník nemusí čekat na informace až po diagnostice dílu, je velmi podstatné – může se rozhodovat a řešit problém v reálném čase. Rovněž oprava výměnou za repasovaný díl je velmi rychlá, což je jedním, i když ne

jediným z předpokladů úspěchu. Velmi podstatným „zbytkem“ je již zmíněný logistický koncept a samozřejmě efektivní informatika. Dokladem toho, že jsme si našimi službami jistí, je i poskytnutá záruka – minimálně dvanáct měsíců včetně oprav, přitom záruka konkurenčních firem na opravy je tří- až šestiměsíční.

Sečteno a podtrženo, je to na konci už jednoduché. Zákazník od nás dostává obecně nabídku na všechny druhy dodávky: nový díl, repasovaný díl, opravu – celkovou repasi a opravu výměnným způsobem. Samozřejmě jsou možné i kombinace služeb, zápůjčky dílů, speciální služby. Toto je ale základní princip: nemanipulujeme zákazníka do situace „berte, anebo běžte“. Říkáme zákazníkovi: „vyberte si, co vám nejlépe vyhovuje“. Zákazník se rozhoduje podle financí nebo dodací lhůty, potřeby dílu v záloze či tlaku svého odběratele. A v tom je naše síla.

Takže jste dosáhli dokonalosti a do budoucna již žádné změny?

Tak to jistě ne. Kdo se v současné době na chvíli zastaví, z obchodního hlediska zemře. Jedna věc je know-how, druhá je naslouchat zákazníkovi.

Za uplynulá dva roky jsme změnili mnohé. Původní architektura „smart“ firmy o několika zaměstnancích byla jistě dobrá, ale měla své hranice. Růst nás donutil ke změně. Naši obchodníci jsou dnes osobně dosažitelní ve všech krajích České republiky a mohou být přímo u problému, díl přivést, sbírat informace, konzultovat telefonicky s technikem základní postupy. Využíváme všechny způsoby dopravy, od běžných komerčně dostupných služeb až po letecké kurýry.

Stále větší objem obchodu vytvářejí naši zákazníci v zahraničí i mimo Evropu. Zatím nemáme oddělení zahraničního obchodu, ale zkuste se zeptat znovu za dva roky...

Počáteční vymezení dané hlavně firmou Siemens už neplatí. U obecné automatizace

opravujeme díly všech renomovaných výrobců.

Do provozu jsme uvedli také novou linku ultrazvukového čištění. Tu jsme pro vlastní potřeby servisu využívali již dříve, nenabízeli jsme však tuto službu zákazníkům. Ultrazvuk nachází uplatnění v rámci preventivního servisu požadovaného zákazníky, hlavně

strojní konstrukci a výrobu, který má za sebou několik prvních zakázek na jednoúčelové stroje, rozváděče a výrobní linky. Stavíme celá robotizovaná pracoviště, na nichž provádíme téměř vše od prvotního záměru a sběru informací, přes projektové práce až po konstrukci přípravků, návrh bezpečnostních zařízení a samotnou instalaci u zákazníka.

Pro vzdálenější budoucnost máme rozpracovaný nový způsob práce, spočívající v úplně jiném logistickém principu. Zákazníkovi by služba přinesla eliminaci skladových zásob a dodací lhůty v řádu hodin. To je ale zatím otázka vývoje, simulací a nového softwaru – sami ani nevíme, zda se do realizace pustíme, nebo ne.

Chválíte se pěkně...

Ano, to za nás nikdo jiný neudělá. Ale vážně – to, že existujeme a rozvíjíme svoje aktivity co do širší nabídky i obchodního teritoria, je lepším potvrzením kvality než deset stran referencí. Protože vysvědčení nám vystavuje náš zákazník – tím, že se vrací, objednáva, doporučuje naše služby. Nakonec... Ve které tiskárně se tiskne časopis Automa? Třeba je i naší zásluhou, že vychází včas a v požadované kvalitě. Možná je i vydavatel časopisu Automa zprostředkovaně naším zákazníkem, a ani o tom neví.

(ed)



Obr. 2. Operátorský panel od firmy Siemens před repasí a po ní

servisu obráběcích strojů, kde je znečištění elektroniky olejovou mlhou asi největším problémem.

Máme techniky, kteří jsou schopni řešit u zákazníka problémy se zapojením, diagnostikou a záchranou nebo obnovou softwaru. V posledních několika měsících jsme rozběhli i vlastní inženýrskou činnost. Máme malý, ale schopný tým odborníků na software,

opráva, doporučuje naše služby. Nakonec... Ve které tiskárně se tiskne časopis Automa? Třeba je i naší zásluhou, že vychází včas a v požadované kvalitě. Možná je i vydavatel časopisu Automa zprostředkovaně naším zákazníkem, a ani o tom neví.



DREAMland

DREAMland spol. s r. o.
Pod Borkem 318, 29301 Mladá Boleslav
info@automatizace-plc.cz, www.automatizace-plc.cz

Váš spolehlivý partner v oblasti automatizace

- ◆ Dodávky dílů Siemens – nové, repasované
- ◆ Opravy dílů – Siemens, Allen Bradley, Indramat, Omron
- ◆ Opravy servopohonů Siemens
- ◆ Odkup nepotřebných dílů a technologií
- ◆ Průmyslové čištění ultrazvukem



Tisíce dílů
skladem
v Mladé
Boleslavi