

# ELKON — ВАШ НАДЕЖНЫЙ ПАРТНЕР

Как всегда, в преддверии начала работы специализированной выставки для поставщиков бетоносмесительной техники «Кон-Тех-2014» мы беседуем с директором компании ООО «ЭЛКОН» — крупнейшего поставщика турецких бетонных заводов марки ELKON — Леонидом ЖУКОВЫМ.

— Леонид Михайлович, поздравляем компанию ООО «ЭЛКОН» с успешной деятельностью в текущем 2014 году. Как вы оцениваете экономическую ситуацию в строительной отрасли? Чувствуется ли влияние внешней политики России на ежедневную работу?

— Спасибо за вашу оценку нашей работы как успешную. Со своей стороны могу подтвердить, что, несмотря на падение рынка бетонных заводов на 15 процентов в 2014 году, наш показатель сохранится на прежнем уровне. То есть мы планируем закончить 2014 год с долей рынка 22-25 процентов в зависимости от методики подсчета. Это примерно уровень последних нескольких лет. Учитывая, что конкуренция усиливается за счет притока новых, как правило, низкобюджетных и малоизвестных изготовителей, а также систематического демпинга всех без исключения игроков, а их около 40, сохранение статус-кво — это хороший результат. Однако есть веские основания планировать увеличение нашей доли пирога в последующие несколько лет. Целью мы себе ставим 30-35 процентов.

Конечно, наша неокрепшая экономика с большим количеством неопределенностей не может дать стабильность для людей, чья работа перманентно связана с предпринимательской активностью и риском. Несмотря на то, что после кризиса 2008-2009 годов можно говорить о росте, все-таки последние пять лет не было возможности полностью расслабиться и просто плыть по течению. Так, ежедневно работая, мы подошли к следующей фазе нестабильности, причина которой кроется как в необходимости внутренних преобразований в стране, так и во внешних факторах.

Думаю, что в нашем сегменте в целом будут такие обстоятельства, которые заставят всех игроков пройти проверку на прочность. Мы полностью готовы как к частичному сжатию рынка, так и к шоковому сценарию, поскольку ранее нами уже был получен бесценный опыт.

— Вашей компанией поставлено в Россию большое количество бетонных заводов. Удастся ли решать вопросы их технического обслуживания?

— За период около 12 лет ООО «ЭЛКОН» поставило в Россию около 800 бетонных заводов. На горизонте маячит новый четырехзначный рубеж. К 15-летию компании мы его обязательно пройдем.

Одновременно с достижениями нашего отдела продаж есть не менее серьезные этапы развития, которые прошел наш коллектив. Прежде всего это постоянно нарастающий опыт по обслуживанию заводов на всей территории страны. Сегодня, если оборудование Клиента простаивает более двух дней из-за поломки, и не важно, при каком его жизненном цикле и удаленности объекта — это причина для критики нас со стороны обслуживающего персонала владельца. Отсюда вывод, что мы настолько приучили Покупателей к хорошему, что иногда требуется сделать невозможное. Мы и на это способны, но только в единичных случаях.

Строго говоря, чтобы нашим конкурентам приблизиться к уровню обслуживания ELKON, необходимы несколько лет непрерывной работы при условии наличия знания по вопросу, что собственно делать. Многим из них кажется, что достаточно иметь склад запасных частей, так называемой скорой помощи, и показывать его фотографию Клиентам. Другим достаточно только пообещать Клиенту хороший сервис. Это каждый Поставщик решает самостоятельно. ELKON играет «в долгую», поэтому весь лед накладных расходов наш ледокол целенаправленно разбивает первым и почти в одиночку.

— Расскажите о ваших возможностях по поддержке работоспособности заводов ELKON.

— Учитывая, что многие читатели «СГ» уже являются владельцами ELKON, а также в качестве передачи нашего опыта потенциальным Клиентам, мне бы

хотелось отметить важные аспекты, касающиеся эксплуатации бетонных заводов и их сервисного обслуживания.

Сначала вкратце охарактеризуем бетонный завод. Его оборудование предназначено для приема, хранения, разогрева (в зимний период), перемещения, взвешивания и перемешивания различных ингредиентов, входящих в состав бетонной смеси. В него засыпаются подготовленные инертные материалы: сортированный щебень, сухой песок (влажность 5-7 процентов), в которых нет посторонних включений. Также предполагается, что его эксплуатация осуществляется преимущественно в автоматическом режиме (реже в ручном), а технологические перерывы подразумевают проведение ежедневного, еженедельного и специального обслуживания отдельных узлов.

Среда, в которой эксплуатируется бетонный завод, влияет на его работоспособность не очень благоприятно: коррозия металла из-за влажности и агрессивности компонентов, частые скачки и провалы напряжения в электросети, вибрация, износ металла из-за абразивного действия заполнителей.

Основным определяющим элементом всего производственного процесса выступает директор направления, а также обслуживающий персонал, которые отвечают за принятие любых организационных и кадровых решений, любые действия на площадке, где выпускают бетон.

Так вот, реальность сегодня такова, что если оценить все вышеперечисленные факторы, которые прямо влияют на бесперебойность работы бетонного завода, исходя из российских условий, то как будто специально они подобраны со знаком минус. Однако если директор направления это четко понимает, то половина всех вопросов будет успешно решена.

— В чем заключается сервисное обслуживание бетонных заводов со стороны Поставщика?

— Говоря простым языком, Поставщик предоставляет весь комплекс услуг, включая бесперебойное снабжение запчастями, предоставление механиков и инженеров КИП для ремонта оборудования, а также консультации в любое необходимое время.

Также Поставщик гарантирует бесперебойную работу оборудования в гарантийный период при условии правильной эксплуатации и своевременного проведения полного объема регламентных работ. Другими словами, Поставщик гарантирует бесплатную замену любой детали при выполнении необходимых условий со стороны Клиента.

Теперь по порядку. Мне бы хотелось расставить некоторые акценты и предложить задуматься о важных аспектах организации бетонного производства.

Существует разница в понимании что такое гарантия в сознании Потребителя и Поставщика. Нередко клиент ошибочно полагает, что все неполадки в течение года или двух (пока есть гарантия) устраняет Поставщик. Этим спекулируют нерадивые Поставщики, которые дают гарантию от года до трех лет (это, по сути, не имеет значения) для приманивания Покупателей.

По факту доказать, что виноват Поставщик, если оборудование сломалось через несколько месяцев, технически невозможно. Настоящий брак выявляется через несколько дней после начала эксплуатации завода. Затем идет нормальный износ оборудования, который зависит от интенсивности его работы и качества обслуживания. То есть поскольку доказать вину Поставщика нельзя, многие Поставщики пользуются этим и с апломбом продают оборудование, а затем Заказчик остается со своими вопросами один.

Справедливости ради могу сказать, что по такому принципу сегмент бетонных заводов работал всегда и на 90 процентов. Чтобы убедиться в этом, можете позвонить любому европейскому Поставщику, сказать, что вы готовы оплатить редуктор скипа, и спросить, когда можно подъехать за ним. Вам наверняка скажут, что придется подождать от 4 до 12 недель. И будьте здоровы. Если же вы попросите заменить редуктор по гарантии, то ответят, что надо проводить независимую экспертизу за счет Клиента и что не знают всех обстоятельств, при которых совершилась поломка — их, мол, надо изучать. А у вас заливка бетона 3 тысячи «кубов» и большая вероятность потерять не только 1,5 миллиона рублей прибыли, но и Клиента навсегда.



Стационарный быстромонтируемый завод QM 135 с двухвальной бетоносмесителем 4500/3000 л.  
**НОВИНКА!**



Мобильный бетонный завод с рядным складом инертных ELKON Mobile Master 135 Jaguar INLINE.  
**НОВИНКА!**



Стационарный быстромонтируемый завод QM 60 с конвейером.  
**НОВИНКА!**

Поэтому скорее можно вести речь о глубине партнерских отношений и реальной готовности, а главное, возможности Поставщика помочь, его порядочности и репутации.

Следующий важный момент. Клиент зачастую пренебрегает обслуживанием оборудования ради получения дополнительной прибыли. Хочу отметить, что бетонный завод является первым по скорости окупаемости среди всего строительного оборудования. Иногда получение 100 процентов годовых, то есть возврат инвестиций, происходит за один год.

При этом только владелец завода имеет право определять саму необходимость, сроки и объем проведения ремонтных и профилактических работ. Наш голос как Поставщика сугубо совещательный. Более того, на месте клиента, когда ему предлагают объем в 3000 «кубов» непрерывного бетона, в то время как он должен провести смазку, я сам склонился бы в сторону выпуска бетона. Бизнес иногда бывает циничен. Однако, заработав хорошую прибыль, клиенту надо быть готовым к возможной цепочке поломок и спокойно заменить не по сроку изношенные детали, а не коситься в сторону Поставщика. Для наглядности можно провести параллель с автосервисом. Представьте, что вы купили автомобиль класса «люкс» тысяч за 100 долларов. Разве можно допустить, что каждое второе ТО будет вами проигнорировано? Конечно, нет. Более того, владелец не допустит спущенного колеса и будет покрывать автомобиль воском каждую третью мойку. Иметь такой автомобиль — это значит смириться с постоянным оттоком денег из кармана. А бетонный завод — это курица, несущая золотые яйца, которая ежедневно делает вас богаче.

— **Имеет ли ваша компания положительные примеры, когда Клиенты понимают весь комплекс задач, которые накладываются на их плечи?**

— Конечно, их много. ОАО «Мосметрострой» выпустил на одном заводе ELKON 1500000 «кубов» бетона за 7 лет. Компания «Обрэй» из Красногорска на другом нашем заводе выпустила 2600000 «кубов» бетона, то есть около 1000 «кубов» ежедневно за те же 7 лет. Эти компании являются примером четкого взаимодействия их снабженцев и обслуживающего персонала с поставщиками комплектующих, а также с нашими специалистами. Они заблаговременно обеспечивают заводы запчастями, имеют в запасе даже полный комплект редукторов (а это немалые инвестиции) на площадке.

— **То есть, можно сказать, что у этих Клиентов достаточно квалификации, чтобы разобраться в текущих проблемах и нормально работать?**

— Может, я несколько переусердствовал, описывая трудности эксплуатации и решения задач, стоящих перед нами — Поставщиком и Заказчиком, но на самом деле это лишь сжатое описание фактического состояния дел.

Усредненный Клиент спустя максимум два месяца эксплуатации узнает оборудование досконально, «набивает шишек», знакомится с персоналом Поставщика и начинает получать удовольствие от эксплуатации. Конечно, я в первую очередь говорю о наших Клиентах. Потому что у нас точно есть с кем знакомиться. Но если Поставщик исповедует сбытовую политику, то знакомиться Клиенту не с кем, технической помощи нет, но эксплуатировать необходимо. Только при подобном раскладе Клиент уже самостоятельно пытается решать проблемы обслуживания и выходит на «крейсерский» режим значительно позже и с большими накладными расходами.

При этом оба варианта рабочие. Затраты только разные и прибыль разная. Кто-нибудь считал прямые и косвенные потери от простоя оборудования? Это миллионы, иногда десятки миллионов рублей. У нас много примеров, когда Клиенты готовы ночью забрать запчасть, чтобы утром заработал бетонный завод. Между тем при сравнении Поставщиков иногда реальная возможность сервиса не является ключевым фактором выбора. Клиент часто не готов переплатить 100 тысяч рублей за оборудование, у Поставщика которого есть 95 процентов запчастей на складе.

Обычным стереотипом среди Покупателей является уверенность в том, что если на бетонном заводе установлены комплектующие от известных западноевропейских марок, то они владеют надежным заводом. Наши заводы комплектуются немецкими, итальянскими и турецкими комплектующими. Никакой статистики, говорящей о том, что Италия и Германия делают вас счастливыми, нет. А вот ситуация, когда вместо основной пары шестеренок в редукторе придется покупать его целиком, вполне вписывается в бизнес-подход западноевропейцев. Стоимость средней «игрушки» — 10 тысяч евро.



Специальный проект фабрики ЭЛКОН по оснащению предприятий оборудованием для изготовления конструктивных ЖБ-изделий.



Использование роботов — гарантия высокой точности изготовления.



Склад запасных частей.

Кроме того, срок поставки до 3 месяцев — из-за вашей поломки никто не будет менять план производства в Европе. Поэтому важно не только название того, чем комплектуется бетонный завод, но и возможность, а также способность Поставщика квалифицированно и быстро обслужить его. Причем не только в гарантийный период, но и на протяжении всего жизненного цикла завода.

Для решения задач по обслуживанию редукторов и смесителей фабрика ELKON как Продавец проводит огромную деятельность с Поставщиками комплектующих, работу по унификации узлов и их взаимозаменяемости, заставляет производителей от различных марок поставлять не только единицы в сборе, но и их отдельные детали. Все 12 лет работы на российском рынке для нас абсолютным приоритетом является отсутствие таких заводов, которые простаивают по причине нашей неспособности выполнить ремонтные работы в сжатые сроки.

В ближайшее время, кстати, ООО «ЭЛКОН» открывает очередной офис в г. Санкт-Петербурге. Как вы думаете, для чего? Разве недостаточно пяти уже существующих?

— **Учитывая контекст нашей беседы, думаю, что для удобства обслуживания бетонных заводов.**

— Абсолютно точно. В Санкт-Петербурге и области свыше 30 бетонных заводов, которые выпускают огромное количество бетона. Только один из Клиентов приобрел три бетонных завода ELKON общей производительностью 500 кубометров бетона в час. У него ежедневно выстраивается очередь из десятков миксеров. Естественно, что к обслуживанию есть замечания. Мы со своей стороны можем реально помочь ему избежать серьезных поломок. Поэтому делаем такой шаг. Если открытие офиса даст толчок новым продажам, мы будем рады. Но это будет вторая производная. Мы ведь не продуктовая сеть «Магнит», у нас нет прямой зависимости количества продаж от количества точек.

— **Какими новыми разработками ELKON порадовал рынок в 2014 году?**

— Среди новых моделей бетонных заводов я бы выделил мобильную установку с 3-кубовым двухвальным смесителем и рядным бункером инертных. В традиционных «мобилках» бункеры «крестовые». Рядность (или линейность) дает возможность избежать установки двух пандусов, а также выбирать емкость бункеров в большом диапазоне. При этом отпускные цены заводов с рядовыми бункерами сопоставимы с ценой заводов с более компактными крестовыми бункерами, хотя расход металла в рядных бункерах значительно больше.

Также мне очень понравилась разработка модели QUICK Master 60 — нашего «хита» продаж, но не в традиционном скиповом, а в конвейерном варианте. Модель чуть дороже скипового из-за расхода металла, однако существует большое количество клиентов, опыт которых «заточен» под конвейер — мы решили среагировать на запрос и предложить выбор.

ELKON близок к тому, чтобы в ближайшее время предложить рынку специальные комплексные проекты по оснащению предприятий оборудованием для изготовления конструктивных железобетонных изделий. Я имею в виду специальный бетонный завод с планетарным смесителем и точной дозировкой заполнителей, а также высокоскоростную линию подачи бетонной смеси в любую точку цеха. В комплект поставки могут входить и кран-балки для поперечной раздачи материала. Для проектирования нам необходимо получить исходные данные технологического оборудования для формирования изделий — его геометрические размеры, производительность. Если необходимо, к Заказчику выезжает конструктор с ELKON для технической проработки. Мы считаем, что в данном сегменте рынка у нас в России конкурентов немного, а опыт подобных поставок у ELKON уже «переливает через край». Много поставок осуществить будет нереально — это специфический рынок, но несколько в год, думаю, сможем. Подробнее этому вопросу мы обязательно уделим внимание, в том числе на страницах «СГ».

Таким образом, призываю состоявшихся владельцев ELKON смело ставить нашему техническому отделу любые сверхзадачи, а потенциальным Клиентам уверенно делать выбор в пользу ELKON и получить взамен гарантированное качество, сервисную поддержку и квалифицированный персонал Поставщика! Спасибо за внимание!

— **Благодарим за интересную беседу!**

Андрей КОСТИН.