

Szerviz = szolgálat

Mit jelent a szerviz? A szerviz latin eredetű szó, mely szolgálatot, szolgáltatást, általában valakinek a kiszolgálását jelenti. Napjainkban talán kissé átértékelődött ez a jelentés, sokan kissé idejétmúltnak érzik a szabadság világában a szolgálatot, pedig érdemes szem előtt tartani a szó eredeti jelentését.

Az ANEST szervize a szó eredeti értelmezése és az ANEST értékrendje alapján kíván működni. Minden fejlesztésünk, átszervezésünk azt a célt szolgálja, hogy partnereinket egyre magasabb szinten tudjuk SZOLGÁLNI.

Szolgáltatónak lenni, szolgálni nehéz, felelősségteljes, de egyben nagyon szép feladat is. Nehéz, mert akkor van ránk szükség, ha baj van, vagyis elromlott egy gép. A gépek természetesen mindig akkor romlanak el, ha rengeteg a határidős megrendelés. Ilyenkor persze nincs az a segítség, ami elég gyorsan tudna érkezni.

Felelősségteljes, mert akár új gépet üzemelünk be, akár javítunk, sok ember munkája függ a miénktől.

Nagyon szép, mert egy új gép érkezése mindig emlékezetes egy műhelyben vagy üzemben. Részesei lehetünk egy új, várva várt „munkatárs” érkezésének, elmondhatjuk, hogyan működik, hogyan hálálja meg a gondoskodó karbantartást. Egy hibaelhárítás esetén jó látni a szemekben a megnyugvást, ha folytatódhat a termelés.

A jó szerviz tehát jó szolgáltató. A jó szolgáltató pedig: gyorsan reagál a partnerek igényeire; kellően empatikus, vagyis

érti, érzi a partnerei problémáit, nehézségeit; megbízható, vagyis időben, kellő felkészültséggel segít partnereinek; értékes, mert tapasztalt szakemberei és megfelelő eszközei vannak; összetett és sokoldalú, mert integrált kiszolgálást biztosít partnerei számára; kompetens, mert a partnereinek mindig hozzáértő támogatást nyújt; hatékony, mert a lehető leggyorsabban, a partnerei számára megfelelő költségszinten hárítja el a hibákat. Ha ezt összefoglaljuk és lefordítjuk angolra, meg is kapjuk a jó szolgáltató értékeit: gyorsaság=Speed, empátia=Empathy, megbízható=Reliable, értékes=Valuable, sokoldalú=Integrated, hozzáértő=Competent, hatékony=Efficient.



Lássuk, hogyan fejlődik az ANEST szervize ebbe az irányba, mi az, amit már elértünk, merre fejlődünk tovább! Először is a tények, adatok. Az ANEST-szervizben 17-en dolgozunk, ebből 11-en foglalkoznak gépek javításával, beüzemelésével, ide tartozik továbbá az élezőüzem és a raktár is. Kollégáink jelentős része beszél valamilyen idegen nyelvet (angol, német, szlovák). Valamennyi technikus megfelelő szerszámokkal felszerelt szervizautóval járja az országot. Természetesen valamennyien használnak mobiltelefont, a CNC-technikusok pedig hordozható számítógéppel is rendelkeznek. A gépek kiszállítását saját kisteherautókkal, vagy nagyobb gépek esetében szerződött partnerünkkel oldjuk meg. Saját raktárunk



mintegy 40 millió forintos készlettel rendelkezik, így a leggyakrabban szükséges alkatrészek azonnal rendelkezésre állnak. On-line kapcsolatban állunk a gyári raktárral, így a gyors utánpótlás is megoldott. Amennyiben szükséges, az adott alkatrész akár egy-két napon belül rendelkezésre áll. Igyekeztünk kihasználni a vámhatárok megszűnésével járó előnyöket. Szervizünk évente mintegy 2800 „akciót” hajt végre. Ez a szám tartalmazza a beüzemeléseket, a garanciális és garancián túli javításokat, valamint az átalánydíjas átvizsgálásokat.

Technikus kollégáink összesen mintegy 400 000 km-t autóznak évente.

A szerviznek összesen közel 100 év tapasztalata van faipari gépek javításában. Jelentős tapasztalatunk ellenére sem lehet megpihenni, mert a technika fejlődik, ügyfeleink elvárásai, igényei növekednek. Partnereink is egyre élesedő piaci verseny részesei, folyamatosan jó minőségben kell gyártaniuk. Egyszerűen nem engedhető meg hosszabb termelés kiesés

és a nem megfelelő minőségű gyártás. A mi feladatunk és egyben felelőségünk, hogy ebben támogassuk partnereinket. Szervizünk csak folyamatos fejlődéssel, fejlesztéssel tudja az igényeket kiszolgálni. Technikusaink részt vesznek gyári továbbképzéseken, és gyakran tartunk házi tanfolyamokat. A mi tevékenységünkben a szaktudás a legfontosabb.

Fokozott figyelmet fordítunk munkánk minőségére, amit nem csupán ISO minőségbiztosítási rendszerünk előírásai miatt teszünk, hanem azért, hogy tanulhassunk hibáinkból. Valamennyi szervizakciót egy telefonos ügyfél-elégedettség kérdéskövet, és a területi képviselőinktől is visszajelzést kérünk munkánkról. A hibajavítások statisztikai elemzése alapján megfigyeltük,



hogy az üzemeltetők képzésével csökkenthető a termelés kiesés. Éppen ezért szerveztünk már gyakorlati bemutatóval összekötött házi tanfolyamot. Különösen nagy jelentősége van ennek az élzáró gépek esetében. Gépeink egyik erőssége ugyanis az igen széles beállítási tartomány, ami nagy alkalmazási rugalmasságot biztosít, ugyanakkor jól képzett kezelőt feltételez. Az üzemeltetők képzése az, ami biztosan és gyorsan megtérül.

Vannak további szolgáltatási színvonal emelést célzó fejlesztéseink is. Az egyik legfontosabb a TELESERVICE. Gödi telephelyünkről be tudunk lépni a CNC-gépek számítógépébe, fel tudjuk deríteni az esetleges meghibásodásokat, újra tudjuk tölteni a vezérlő szoftvert. Több partnerünk igénybe vette már ezt a szolgáltatásunkat és nagyon elégedett volt, mivel a termelés kiesést néhány óra alatt meg tudtuk szüntetni. Vélhetően a TELESERVICE-igények meg fognak nőni, ezért egy kollégánkat kifejezetten erre fogjuk specializálni. Ő fog rendelkezésre állni folyamatos telefonos segítségnyújtásra is.

Tovább fogjuk fejleszteni alkatrészraktárunkat, növelve annak készletét, hogy még gyorsabban tudjuk partnereink megrendeléseit kiszolgálni. Folyamatosan keressük a hazai beszállítói kapcsolatokat, ami a gyorsaság mellett előnyös árat is biztosít. Hazai beszállítóinktól szerezzük be a csapágyakat, az elektromos eszközöket, a pneumatikus kellekeket és a kenőanyagokat.

Egyre több gépfelújítást is végzünk. Partnereink által kedvelt eljárásunk szerint először alaposan átvizsgáljuk az üzemelő gépet, összeírjuk a cserélendő alkatrészeket. Ügyfelünk így részletes árajánlat alapján rendelheti meg a felújítást. Ha valamennyi alkatrész rendelkezésre áll, a gépet saját telephelyünkre szállítjuk és egy-két nap alatt felújítjuk, majd visszaszállítjuk és a helyszínen beüzemeljük. Így csupán néhány napra kell kivenni a gépet a termelésből. Növekszik átalánydíjas ügyfeleink száma is. A rendszeres technikai átvizsgálást meghálálják a gépek, nő a megbízhatóság és csökken a leállási idő. A rendszeres látogatások alkalmával lehetőség nyílik a gépkezelők ismeretének fris-



sítésére, valamint az időközben felmerült kérdések megválaszolására is. Fejlesztéseink célja nem csupán az, hogy egy jó szervíz legyünk, hanem, hogy folyamatosan a piacvezetőhöz méltó legjobb szolgáltatást nyújtsuk bizalmunkkal bennünket megtisztelő partnereink számára.

Bővebb információ: Anest Rt.

2131 Göd, Pesti út 49.

Tel.: 27/345-292, fax: 27/531-070.