

Nový e-shop zrychlí zákazníkům Kovosvitu běžné opravy obráběcích strojů

Běžné pozáruční opravy a údržbu obráběcích strojů zefektivní nový e-shop. Zákazníci Kovosvitu MAS si v něm objednají náhradní díly, ale například také filtry či mazací prostředky a divize Servis jim je nejpozději do 48 hodin od objednání doručí. Cílem e-shopu je zefektivnit distribuci náhradních dílů. Zákazníci navíc dostanou informaci, jaké úkony si mohou na stroji učinit sami. Servisním technikům Kovosvitu se tak uvolní ruce ke složitějším operacím u zákazníků. Dokonce firma plánuje, že u vybraných obráběcích center začne garantovat zkrácení doby do zahájení opravy od nahlášení potíží.

„Rádi bychom umožnili zákazníkům, aby základní údržbu stroje prováděli sami a aby se jim vyplatilo, že se o ně starají. Týká se to samozřejmě pozáručního servisu a úkonů, které si dokáže udělat každá obsluha stroje,“ uvedl Miroslav Smolák, ředitel servisu Kovosvitu MAS, a dodal: „Za období pěti let jsme vytipovali na pět set položek, které se pravidelně nakupují, které by si mohl zákazník pořídit sám a na stroji vyměnit. V současnosti zahajujeme testovací provoz se zhruba 80 položkami. Od zákazníků bychom rádi získali zpětnou vazbu a po zhruba měsíci počet položek navýšili.“

Během testovacího provozu poskytne Kovosvit MAS na všechny položky objednané přes nový e-shop 10% slevu. Firma oslovila vytipované zákazníky, aby služby e-shopu otestovali. Přihlásit se do něj může každý zákazník, který má od Kovosvitu zakoupený obráběcí stroj. Kovosvit garantuje, že položku objednanou prostřednictvím e-shopu doručí k zákazníkovi do 48 hodin. Distribuce za těchto pravidel platí pro celou Českou a Slovenskou republiku. Zákazníci mohou e-shop vyzkoušet na stránce www.kovosvit.shop.

„Kromě e-shopu samozřejmě zůstává k dispozici i současný systém objednávek, protože již od některých zákazníků víme, že jim více vyhovuje. Naším cílem ale je, aby zákazníci pochopili, že prostřednictvím e-shopu bude objednávání položek snazší a rychlejší. Pokud se to podaří, přesuneme postupně jednoduchý stoeurový byznys na e-shop, zákazníci se osamostatní a my získáme větší prostor k tomu, abychom u nich mohli realizovat složitější opravy,“ upřesnil Miroslav Smolák.

Zavedením e-shopu vznikne potřeba na doplnění týmu, který zajišťuje back office, tedy pracovníků vyřizujících objednávky. Tým dalších deset lidí technicky zpracovává nahlášené poruchy, vytipuje náhradní díly a způsob opravy stroje. Toto následně předají servisním pracovníkům, kterých má na teritoriu Čech a Moravy Kovosvit MAS dvacet. Na Slovensku má Kovosvit nasmlouvanou servisní společnost TCP Technology MAS. Obchodní a servisní zastoupení má Kovosvit MAS v Polsku, kde funguje jeho dceřiná společnost. V dalších zemích Kovosvit spolupracuje s lokálními distributory.

„Protože věříme, že e-shop začne brzy fungovat a plnit svou roli, máme na příští rok cíl a již i sestavený tým, díky kterému chceme u strojů MCU dokázat nástup na opravu k zákazníkovi do 24 hodin od nahlášení poruchy stroje. Pětiosá centra MCU jsme si vybrali proto, že jde o naši vlajkovou

lod', a pro zákazníky tyto stroje vykonávají složitější operace. Každý prostoje je proto zákonitě dražší a je větší tlak na to, aby se tyto prostoje zmenšovaly," doplnil Miroslav Smolák.

Pokud se splní očekávání a zákazníci e-shop přijmou, plánuje Kovosvit MAS do budoucna také vytvoření jeho jazykových mutací. Základem bude angličtina a polština, firma ale počítá i s dalšími jazykovými mutacemi. Důležitá bude v tomto ohledu domluva s distributory, který Kovosvit MAS v příslušných zemích zastupují. Ti také řeší základní servis. Na komplikovanější opravy nebo v situaci, že lokální partner kapacitně nestíhá, vyjíždějí za zákazníky do zahraničí servisní technici z Kovosvitu.

O společnosti Kovosvit MAS, a. s.

Společnost má téměř osmdesátiletou tradici ve výrobě a vývoji obráběcích strojů. Je nositelem mnoha ocenění za technický přínos ve vývoji obráběcích strojů v České republice. Svým výrobním sortimentem se orientuje hlavně na subdodavatele pro automobilový, energetický, letecký a strojírenský průmysl. Kovosvit MAS nabízí svým zákazníkům komplexní služby, individuální řešení, flexibilitu a výrobky té nejvyšší kvality. V září roku 2016 vstoupila do Kovosvitu MAS jako strategický investor společnost INDUSTRY INNOVATION. Přestože INDUSTRY INNOVATION spolupracuje s holdingem CZECHOSLOVAK GROUP, působí samostatně a není členem tohoto holdingu, do něhož nepatří ani organizačně ani z hlediska manažerských procesů.

Kontakt:

Jaroslav Martínek, mediální zastoupení Kovosvitu MAS, a.s., tel: 778 203 914

e-mail: jaroslav.martinek@pppartners.cz