

Příběh firmy ServisControl

Za rozhovorem o firmě ServisControl jsem se vypravila do Kolína. Ve zcela novém sídle firmy mě uvítal její ředitel Zdeněk Šibrava. Jeho vyprávění dává nahlédnout do sféry servisu řídicích systémů. Na firmu ServisControl se provozovatelé obracují většinou tehdy, když něco nefunguje tak, jak má.

S jakým záměrem byla založena firma ServisControl?

Firma byla založena se zcela jasným záměrem – poskytovat servis zákazníkům v oblasti průmyslové automatizace. Firmu jsme zakládali jako bývalí pracovníci firmy Rockwell Automation. Naší snahou od samého začátku bylo poskytovat flexibilní servis – servis na zavolání a komplexní servis. Kromě servisu řídicího systému jsme tedy chtěli poskytovat i další služby a dodávky. Když například zjistíme, že je špatný senzor či napájecí zdroj, vyměníme i tyto komponenty. Měli jsme výhodu, že jsme dokonale znali produkty firmy Rockwell Automation, a neměli jsme tedy žádné problémy s technickým řešením. Důvodem pro založení firmy bylo, že jsme chtěli zákazníkovi poskytovat lepší, rychlejší a levnější servis.

Jaký byl začátek, jak se dařilo firmu nastartovat?

Firmu jsme založili v roce 2007 a nejprve jsme se specializovali pouze na zákazníky, kteří měli na svých strojích, linkách a technologických zařízeních řídicí systémy a pohony od firmy Rockwell Automation. Ten začátek nám vyšel dobře, zákazníci se na nás obraceli čím dál víc. Zřejmě proto, že jsme byli flexibilní, reagovali jsme promptně, nevyžadovali příliš mnoho „papírování“.

Jak se firma rozrůstala?

Původně jsme byli tři včetně asistentky a potom jsme začali přijímat další techniky se znalostmi produktů ostatních výrobců. Požadavky zákazníků byly jednoznačné: chtěli, aby jim servis zajišťovala jediná firma. Má-li zákazník řekneme na jednom stroji řídicí systém od Rockwell Automation, vedle PLC od firmy Siemens a jinde zase operační panel značky Pro-face, nechce si volat tři servisní firmy, ale vyžaduje, aby se o všechny produkty starala jedna firma. Proto bylo naší prioritou rozšířit paletu výrobců, které budeme podporovat.

Pro servis výrobků jiných firem jste potřebovali zkušené techniky. Jak se vám dařilo vyškolit nové zaměstnance?

Přijímali jsme již vyškolené lidi, kteří většinou s danými výrobky již pracovali. Žádný z našich nových zaměstnanců nebyl čerstvým absolventem. Malá firma si nemůže dovolit přijmout člověka bez zkušeností.

Zaujetí pro kvalitní servis řídicích systémů bylo podnětem pro založení firmy. V sou-

časnosti se zabýváte také prodejem. Jak jste se k tomu dostali?

Když jsme rozšířili počet podporovaných firem, zjistili jsme, že zákazníci chtějí mít jednu firmu na servis i dodávky řídicích systémů. Udržování kontaktů s mnoha firmami je nákladné. Proto chtějí jednoho dodavatele,



Obr. 1. Zdeněk Šibrava, ředitel společnosti ServisControl

i za cenu toho, že některé komponenty budou dražší. Z toho důvodu jsme se pustili i do prodeje výrobků. Často jsme se setkávali s panely firmy Pro-face – ta firma zde měla české zastoupení a my jsme jí zprvu poskytovali podporu a částečně jsme její výrobky také prodávali. Před dvěma lety jsme podepsali smlouvu a začali oficiálně distribuovat panely Pro-face v Česku a na Slovensku.

Nedávno jste se stali distributorem firmy Opto22.

Tato firma nás zaujala kvalitou svých výrobků. Jsou vyráběny kompletně v USA, nikoliv třeba v Číně. Na většinu výrobků poskytujeme desetiletou záruku. V USA dává firma dokonce doživotní záruku. Pro naše zákazníky je ale lepší, když mají přesně danou záruční dobu. Desetiletá je většinou životnost samotného stroje, a tak je tato záruka dostavující a svědčící o kvalitě.

Vaše firma provádí také retrofit řídicích systémů. Jak jste se k této činnosti dostali?

Když se na nás zákazník obrátí s tím, že mu něco v řídicím systému nefunguje správně, může to vypadat třeba takto: přijedeme, najdeme závadu, řekneme ano, to jsme schopni opravit softwarově a opravíme to. Je-li zá-

vada v hardwaru, nabídneme opravu. Někdy však vyjde oprava modulu draž, než když řízení stroje předěláme na aktuální systém. Proto jsme se do toho pustili a máme již z těchto zakázek dobré reference.

Kdy jste se stali systémovým integrátorem společnosti Rockwell Automation?

Po založení firmy nebyly vztahy s Rockwell Automation ideální, protože pro některá oddělení této společnosti jsme se stali konkurencí. Ale později jsme se pustili do retrofitů a v nich většinou uplatňujeme výrobky společnosti Rockwell Automation. Díky oběmu nákupu výrobků jsme se stali systémovým integrátorem. Jsme tedy firma, která má certifikát, že může aplikovat tyto produkty.

Prodáváte také použité výrobky. Kdy je vhodné sáhnout po použitém dílu místo po novém?

Především tehdy, má-li zákazník nenadálou poruchu, potřebuje rychle sehnat náhradní díl výrobku, který již není dostupný. Nabídneme mu použitý díl s roční zárukou. Kupujeme díly od firem, které třeba ruší výrobní provoz nebo jej modernizují. Díly opravujeme, dáváme do skladu a prodáváme je. Máme svůj sklad použitých dílů a doplňujeme ho z dalších skladů ve Velké Británii a USA. Máme s nimi smlouvy a vzájemně si poskytujeme náhradní díly.

Jak jste se dostali k opravám hardwaru?

Opravy hardwaru jsme firmám nabízeli od samého počátku, ale zadávali jsme je smluvním partnerům. Nebyli jsme spokojeni se službami opravářských center, proto jsme v loňském roce začali budovat vlastní opravářské oddělení, které se postupně rozrůstá. Nyní jsme schopni vyjma servomotorů opravit kompletní sortiment výrobků Rockwell Automation, Siemens i výrobky jiných firem. Specializujeme se také na výrobky nespécifikovaných výrobců, které zákazník dostane do stroje v rámci nějakého projektu – tzv. no name výrobky. V nových prostorách s novým vybavením můžeme také poskytovat urgentní servis. Ten je v poslední době využíván hojně. Zákazník k nám dopraví modul, my jsme schopni ho v průběhu jednoho dne opravit a on si ho zase odveze zpět.

Na vaši firmu se obracují odborníci v neznárodních, většinou chtějí opravu nebo servis co nejdříve, aby se jejich provoz brzy rozběhl. Jak zvládáte tyto situace?

V duchu filozofie naší firmy – rychle, kvalitně a korektně. Nikdy neslibujeme nemožné, ale vždy se snažíme pomoci nebo alespoň poskytnout informace. Jestliže nejsme schopni být u zákazníka ihned, sdělí-

me mu termín a ten dodržíme. V drtivé většině případů přijedeme do 24 hodin, ale i tak považujeme za korektní neslibovat okamžitý příjezd a jistou nápravu. Právě tímto korektním a flexibilním přístupem si získáváme zákazníky. Vždy je také informujeme, jak oprava probíhá, a to třeba i vícekrát za den, je-li třeba.

Kolik lidí pracuje v současnosti pro firmu?

Teď máme patnáct zaměstnanců. Rozšířili jsme naše služby do okolních států, otevřeli jsme zastoupení na Slovensku a v Maďarsku. Kromě zaměstnanců vděčíme za podporu a mnoho nápadů a rad i lidem mimo firmu, kteří nás podporují.

Uplatňujete své služby u řídicích systémů jednotlivých strojů nebo i celých výrobních linek?

Retrofity děláme na konkrétních výrobních strojích, ale již jsme řešili aktualizaci softwaru a sběr a vizualizaci dat v kompletní výrobní lince. Dneska si zákazníci často přejí sledovat produkci, její efektivitu, prostoje apod. K tomu používáme vlastní software pro analýzu dat. Umíme zapojit stroje do sítě – k tomu nám slouží panely Pro-face, protože k nim můžeme připojit zařízení nejrozličnějších výrobců. Díky tomu jsme schopni zapojit do ethernetové sítě i programovatelné automaty, které nejsou vybaveny ethernetovým rozhraním. Po Ethernetu zasiláme data buď přímo do databáze, nebo do dataloggeru, který běží na Linuxu.

Jak jste přestáli období hospodářské krize?

Krize v loňském a předloňském roce nás nepostihla ve velké míře, protože našťastí nepracujeme pouze pro automobilový průmysl, ale pro celou šíři odvětví, od potravinářského, přes telekomunikační až po energetiku, aktuálně nejvíce pro sklářství. I když v době krize poklesl prodej, servis je třeba v každém období. Díky tomu jsme i v době krize vykazovali uspokojivé ekonomické výsledky.

Firmu řídíte jako inženýr. Jak se vám daří v manažerské pozici?

Na zaměstnance firmy nejsou kladeny jen technické požadavky, ale musí být schopni reprezentovat firmu i obchodně. Všichni k nám přišli s touto zkušeností z předchozího zaměstnání a nemají s tím problém. Dále již zaměstnance nenutím k žádným manažerským činnostem a rozhodnutím – to jsem nechal na sobě. Ze začátku to pro mě bylo hodně složité, protože jsem technik a mám rád práci s technikou. Ale bohužel na ni mám čím dál méně času. Ale jako technik mohu lépe chápat problémy zákazníků. Při jednání se zákazníkem jsem mu schopen nabídnout kompletní technické řešení, nejen obchodní.

Jaké je krédo vaší firmy?

Určitě flexibilita a to, že zákazník je u nás na prvním místě.

Nestává se vám, že se na vás obrazejí zákazníci s nereálnou představou o řešení svých problémů? Nemusíte někdy zákazníkům vymlouvat jejich představy?

My se nese setkáváme s tím, že by zákazník měl jasnou představu o řešení, a to po nás chtěl. S nápadem, jak jeho problém řešit, přicházíme většinou my. Někdy však po nás zákazník vyžaduje řídicí systém již předem zvolené značky. Protože známe produkty, které jsou na trhu, jsme schopni mu poradit tak, aby měl hardware i software za co nejvýhodnější cenu. Spousta zákazníků na to slyší, protože mu nabízíme komplexní řešení. Máme i nově otevřené školicí centrum, takže v rámci projektu pracovníky firmy i proškolíme.

Na technických univerzitách učí pokročilé algoritmy řízení, které se však příliš nepoužívají. Můžete to potvrdit nebo vyvrátit?

Mohu to jednoznačně potvrdit. I my jsme se pustili do několika nabídek v tomto směru. Prediktivní algoritmy a neuronové sítě se



Obr. 2. Školicí místnost ve firmě ServisControl slouží odborníkům z praxe

využívají také v analýze dat – mají umožnit firmám předcházet problémům, prostojům a podobně. Na trhu je již spousta kvalitních produktů pro analýzu dat, které používají tyto pokročilé funkce. Při výběru ale většinou rozhoduje cena. I ty největší firmy používají standardizované systémy MES pro řízení, predikci údržby a další funkce. Neznám firmu, která by vyžadovala systém založený na pokročilých algoritmech, protože to zatím není rentabilní. Myslím si, že tyto systémy zatím nedosahují dobré návratnosti.

Spolupracujete s technickými univerzitami?

Ano, pedagogové občas působí na našich školeních jako školitelé. Pro spousta zákazníků je však zajímavější školení podané naším technikem, který má zkušenosti z praxe než přednáška vysokoškolského pedagoga, který jí podává tak, jak učí své žáky. Úroveň našich školení je většinou zaměřena na údržbu a nižší úroveň programování, což potřebuje 90 %

uživatelů. S univerzitami tedy spolupracujeme, ale stále méně.

Jak se firmě daří v současné době?

Nyní máme firmu rozčleněnou do tří jednoznačných skupin, které spolu navzájem plně komunikují, vzájemně se podporují a jedna bez druhé by dnes neměly a nemohly fungovat. Jen tak lze zákazníkům poskytovat komplexní servis. První skupina poskytuje servis u zákazníka a projektuje školení. Druhá skupina zajišťuje podporu a prodej výrobků Pro-face a Opto 22 a v současné době velice solidně využívaný prodej bazarového, použitého zboží. Třetí oddělení se stará o opravy hardwaru.

V kterých oblastech vašeho podnikání očekáváte v nejbližší době vzestup?

Jednoznačně se ukazuje, že oblast oprav hardwaru je z našich aktivit ta nejrychleji rostoucí. Máme v plánu přijmout na opravy další lidi a rozšířit sortiment opravovaných značek výrobků. Nyní přijímáme do opravy výrobky všech značek, ale některé pro nás opravují smluvní partneři. Naším cílem je, abychom do externích opravárenských center posílali co nejméně výrobků. Opravárenské služby bychom mohli poskytovat i v dalších státech Evropy, například v Polsku i jinde.

Je vaším záměrem rozšiřovat prodej výrobků? Chcete zastupovat ještě jiné firmy?

Ano, jistě. Z globálního hlediska je to ne-

vyhnutelné a koresponduje to s filozofií naší firmy o komplexním servisu pro naše zákazníky. Zejména v oblasti technické podpory cítíme tlak rozšířit seznam výrobců, které budeme schopni servisně podporovat a nabízet služby s tím související. Ohledně distribuce nové značky ponechávám tuto otázku bez dalšího komentáře.

Co vám práce pro firmu přinesla a co vám vzala?

Vzala mi standard, že jde člověk v sedm hodin do práce a ve tři se vrací. Ačkoliv jsem i jako zaměstnanec ve svém dřívějším zaměstnání neměl úplně pravidelný režim, vlastní firmě je třeba se věnovat daleko víc. Práce mi poskytla rozhodně příležitost k rozvoji, spousta příležitostí setkat se s lidmi, s kterými bych se jinak nesešel, také možnost seberealizace, splnění cílů a hlavně dobrý pocit z naplňování požadavků zákazníků.

Rozhovor vedla Eva Vaculíková.