

Dział serwisu Mark Andy Poland rośnie w siłę

W funkcjonowaniu każdego producenta czy dostawcy maszyn i urządzeń drukujących dział serwisu odgrywa kluczową rolę. Jego kompetencje, profesjonalizm, czas reakcji, właściwe relacje z klientem, doradztwo – wszystkie te elementy przekładają się na kolejne kontrakty sprzedażowe i podtrzymanie długofalowej współpracy z drukarnią. W tym kontekście niezwykle ważne staje się odpowiednie zarządzanie personelem zatrudnionym w dziale serwisu, zwłaszcza gdy firma osiąga sukcesy handlowe.



W ubiegłym roku w Polsce zainstalowanych zostało 27 nowych maszyn marki Mark Andy. Według szacunków firmy, jej udział w rodzimym rynku rozwiązań wąskostęgowych wynosi obecnie około 60%. Między innymi w związku z tym od stycznia br. w strukturach Mark Andy Poland pojawiło się nowe stanowisko –

koordynatora serwisu, odpowiedzialnego za techniczne wsparcie klientów. Objął je **Grzegorz SZMIGIERA** – osoba o bogatych kwalifikacjach, mająca za sobą wieloletnie, międzynarodowe doświadczenia w różnych branżach. Zarządza on 5-osobowym zespołem techników serwisowych, wspieranych przez trzech instruktorów druku (operatorów maszyn).

MA MARK ANDY

Jakie były przesłanki do stworzenia nowego stanowiska w strukturach Mark Andy Poland i jaki jest zakres Pana obowiązków jako koordynatora działu serwisu?

Polski oddział Mark Andy, będący jednocześnie centrum europejskiej działalności firmy, w zakresie spraw serwisowych wciąż podlega naszej brytyjskiej jednostce. Stamtąd koordynowane są działania w zakresie wsparcia technicznego dla wszystkich klientów z Europy, także z Polski. W ramach struktur europejskich funkcjonują m.in. polscy pracownicy Mark Andy, którzy – poza opieką nad rodzimymi klientami – są również zaangażowani do wizyt serwisowych i napraw maszyn w innych krajach. Co istotne, Polska stała się ważnym ogniwem w całej działalności naszej firmy – tu ulokowano m.in. europejskie centrum demonstracyjne i co roku instaluje się tu rekordową liczbę nowych maszyn Mark Andy. W związku z tym stworzone zostało nowe stanowisko: osoby koordynującej pracę polskich techników serwisowych w wymiarze lokalnym, współpracującej jednocześnie z brytyjską centralą przy projektach serwisowych realizowanych w innych krajach. Moim zadaniem jest zatem dbanie o sprawną pracę rodzimego działu serwisu i koordynacja jego działalności w ramach struktur europejskich.

Ile osób zatrudnia obecnie dział serwisu Mark Andy w Polsce?



W naszym kraju pracuje pięciu techników serwisowych, wspieranych przeze mnie jako koordynatora. W wizytach u klientów, zwłaszcza w przypadku nowych maszyn, towarzyszą im także operatorzy/instruktorzy druku – to kolejne trzy osoby. Warto zatem podkreślić, że szeroko rozumiany dział wsparcia technicznego klienta Mark Andy Poland stanowi niemal połowę zatrudnienia polskiego oddziału.

Wspomniał Pan, że polscy serwisanci są angażowani również do projektów zagranicznych. Na ile stanowią oni o sile europejskich struktur serwisowych Mark Andy?

Nasza firma z założenia dba o tzw. cross-training, tj. by technik serwisowy nie specjalizował się w jednym, konkretnym modelu maszyny, ale żeby jego kwalifikacje były jak najbardziej kompletne. Zwłaszcza że portfolio Mark Andy, a co za tym idzie – także liczba wdrożeń – w coraz większym stopniu jest zdominowane przez rozwiązania cyfrowe, hybrydowe. W maszynach takich jak Digital One czy Digital Series HD w równym stopniu istotny jest aspekt mechaniczny działania tych urządzeń, co kwestia software'u nimi sterującego. Maszyny te pozwalają np. na zdalną diagnostykę, a niektóre ich elementy wymagają aktywnego przez cały czas, stałego łącza internetowego. W wielu przypadkach zatem serwisant jest nie tylko osobą, która wymienia bądź naprawia szwankujący element, ale musi posiadać odpowiednią wiedzę informatyczną. W tym kontekście polscy pracownicy serwisu Mark Andy mają bardzo wysokie kwalifikacje, stąd też zapotrzebowanie na ich usługi podczas wizyt u klientów zagranicznych, także

tych strategicznych. Na co dzień zatem nasi pracownicy wspierają swoich kolegów z Wielkiej Brytanii, Niemiec, Francji czy Portugalii.

Jak tę uniwersalność serwisu odbierają polscy użytkownicy maszyn Mark Andy? Czy nie ma obaw o dostępność techników, skoro są oni angażowani w równym stopniu do projektów lokalnych, jak i zagranicznych?

Między innymi na tym polega moja rola, by takie zagrożenia wykluczyć. Zwłaszcza że liczba naszych klientów w Polsce rośnie bardzo dynamicznie – tylko w ubiegłym roku pojawiło się w naszym kraju 27 nowych maszyn Mark Andy, w tym roku poprzeczka zawieszona jest równie wysoko. A oczekiwania i wymagania drukarni, zarówno fleksograficznych, jak i cyfrowych, zwłaszcza przy tak specyficznym asortymencie, jak opakowania i etykiety, są bardzo duże. Krótki czas reakcji, niemal natychmiastowa dostępność serwisanta, błyskawiczna wymiana danego elementu maszyny, poczucie bezpieczeństwa – tego się od nas oczekuje i robimy wszystko, by tym oczekiwaniom sprostać.

Czy magazyn części zamiennych znajduje się w Polsce?

Nie, części docierają z Wielkiej Brytanii, co w praktyce oznacza ich dostępność następnego dnia roboczego. Brak lokalnego magazynu nie jest tu żadnym problemem. Ważniejsza w naszym, jak też klientów mniemaniu jest bliskość serwisu, a tę gwarantujemy.

Jak wygląda w praktyce wdrożenie nowej maszyny, takiej jak Digital One?

Cały proces zajmuje około siedmiu dni, oczywiście z wyłączeniem czasu

montażu urządzenia. Pierwsze trzy dni to szkolenie załogi drukarni, realizowane przez naszego instruktora druku, któremu towarzyszy jeden bądź dwóch techników serwisowych. Wówczas też ustawiana jest maszyna, realizowane są prace na różnych podłożach używanych przez klienta, specjalne aplikacje itd. Kolejne dni to praca maszyny już w trybie produkcyjnym – realizowane są w niej bieżące zlecenia, ale jeszcze pod naszym nadzorem i opieką. Po takim kilkudniowym wdrożeniu klient jest zazwyczaj gotowy, by samodzielnie pracować z danym urządzeniem.

Czy oferują Państwo klientom dodatkowe szkolenia, podczas których mogą oni wzbogacić swoją wiedzę na temat potencjału czy specyfiki użytkowanej przez nich maszyny?

Przewrotnie odpowiem, że istotniejsze jest tu podnoszenie kwalifikacji naszych pracowników, po to by podczas wspomnianego okresu przejściowego, tj. wdrożenia maszyny, podzielić się swoją wiedzą z klientem. Z tego względu nasi serwisanci uczestniczą w specjalnych szkoleniach, np. gdy na rynku pojawia się nowy model – ostatnio choćby Digital Series HD. Podnoszenie kwalifikacji, pogłębianie wiedzy, jak też jej transfer pomiędzy specjalistami Mark Andy to naszym zdaniem jedne z kluczowych elementów kompleksowej opieki posprzedażowej. Mając do dyspozycji takie osoby zatrudnione w naszym serwisie, klient nie musi we własnym zakresie podnosić swoich umiejętności w tej dziedzinie. Oczywiście zawsze jesteśmy pomocni przy wdrażaniu nowych aplikacji czy podłoży, ale też nie chcemy na klientów cedować działań, za które – jako dostawca maszyny i jej opiekun – jesteśmy odpowiedzialni.

Czego zatem należy życzyć Panu na nowo objętym stanowisku?

Przede wszystkim zadowolonych, usatysfakcjonowanych klientów. I jak najmniej wizyt strictly naprawczych czy serwisowych, a jak najwięcej działań prewencyjnych i doradczych. Jestem przekonany, że dysponując tak wykwalifikowanym zespołem, jaki obecnie posiadamy, możemy zagwarantować polskim użytkownikom maszyn Mark Andy bezpieczeństwo i spokój, jakiego oczekują, inwestując w sprzęt naszej marki.