



ДЖОВАННИ БЕТТИНИ

коммерческий директор

Мицубиси Хэви Индастриз Юроп Лтд.
(Mitsubishi Heavy Industries Europe Ltd.)

Каким образом сейчас ведете бизнес, в каком формате работаете?

Сейчас все общение и внутри компании и с заказчиками происходит онлайн. Вместе с партнерами мы приспособились проводить видеоконференции, много переписки по электронной почте, телефонных звонков. Очень ждем, когда, наконец, сможем вернуться к прежнему режиму и проводить встречи лично, т.к. живого общения все-таки не хватает.

Есть ли сложности с поставками сырья, комплектующих? Если да, то как их решаете?

На текущий момент мы не испытываем никаких сложностей с поставками сырья или комплектующих. Также мы не задерживаем свои поставки: и оборудование, и запчасти отгружаются по плану и в срок, т.к. наш завод по производству перерабатывающих линии и гофроагрегатов МИЦУБИСИ в г. Михара (Япония) работает в штатном режиме. Кроме того, у нас есть склады запчастей и в России (Московская обл.), и в Нидерландах (г. Алмере). Оба этих склада работают в штатном режиме, что позволяет нам быстро реагировать на запросы наших клиентов даже в текущей ситуации, а в случае необходимости осуществлять комплексные поставки запчастей (г. Михара- г. Алмере-г. Москва- и далее по России)

Какие новые вопросы приходится решать? И какие есть варианты решений?

Поскольку в нынешней ситуации из-за закрытых границ наши сервисные инженеры не могут выезжать на производственные площадки наших клиентов, возникла необходимость активно развивать удаленное сервисное обслуживание, дистанционный мониторинг и консультирование наших клиентов. Даже в такой ситуации мы стараемся поддерживать постоянную связь со своими клиентами (возможно, даже больше, чем раньше), чтобы наши клиенты были уверены в том, что мы рядом и готовы оказать необходимую помощь в любой момент. На самом деле все наши машины оснащены системами удаленного подключения и мониторинга для решения проблем дистанционно, и безусловно, мы использовали эти возможности по мере надобности и в обычное время. То есть можно сказать, что в принципе мы были готовы к такой ситуации. Сейчас же мы еще более активно прорабатываем нашу систему дистанционного сервиса. Очень помогает тот факт, что наше оборудование качественное, оно работает стабильно и без перебоев, поэтому, к счастью, никаких серьезных проблем, которые мы бы не могли решить удаленно, не возникает.

Текущая ситуация для вас: глубокий кризис, обычный стандартный бизнес или время новых возможностей?

Для нас сложившаяся ситуация – это, безусловно, время новых возможностей. Так, как только что было сказано, мы запустили систему дистанционного сервисного обслуживания и планируем и дальше развиваться в этом направлении, предоставляя все больше услуг удаленно, но по-прежнему на высочайшем уровне.

Такое нововведение еще и экономически выгодно нашим заказчикам:

- мы гораздо быстрее реагируем на запрос, т.к. инженерам не нужно путешествовать из страны в страну и тратить на это много времени;
- нет расходов на перелеты/проживание/питание наших представителей.

Какие антикризисные меры принимает ваша компания в текущей ситуации?

Компания Mitsubishi Heavy Industries делает все возможное, чтобы обеспечить своих сотрудников работой в безопасной обстановке. Люди – это основной ресурс компании, поэтому их здоровье и безопасность превыше всего. Не так давно японское правительство объявило о том, что Центральный Банк Японии будет оказывать финансовую поддержку компаниям на время кризиса, вызванного коронавирусом.

Какой ваш прогноз развития ситуации в отрасли на ближайший год?

На сегодняшний день прошло только два месяца с начала мирового lockdown, и мы ожидаем, что последствия будут более ощутимы после того, как предприятия вновь начнут работать в полную силу. Некоторые наши клиенты приостановили проекты по развитию производства и ждут стабилизации экономики, другие же используют это время для разработки планов по стратегическому развитию.

Какие уроки вы уже извлекли из текущей ситуации? Можете поделиться с другими участниками рынка?

Стало очевидно, что при осуществлении сервисного обслуживания полагаться только на личные визиты уже невозможно, нужно думать и об иных способах консультации клиентов. Над этим мы сейчас и работаем, как уже говорились ранее.

С другой стороны, мы поняли, что на предпродажном этапе, когда проект только прорабатывается, многие встречи с клиентами также можно проводить онлайн, что значительно экономит время и повышает эффективность работы. Конечно, это не касается важных встреч, когда личное присутствие просто необходимо, или совместных поездок с целью демонстрации работающего оборудования, но какие-то менее значимые встречи можно вполне провести онлайн.

Как готовитесь к выставке RosUpack?

Активно готовимся: работаем над дизайном стенда, изучаем список участников.

Какие ожидания от выставки?

Как всегда, самые большие: ожидаем познакомиться с новыми потенциальными заказчиками, встретиться с нынешними клиентами и партнерами, обсудить последние направления развития отрасли, ну и конечно, напомнить о себе.