Надёжность нужно доказать, доверие нужно заслужить

Питер Кнак, генеральный директор компании IMEX EU Trading S.R.L.

Как изменился, на Ваш взгляд, мировой рынок расходных материалов для печатающих устройств в 2020 году? Насколько повлияла пандемия COVID-19 на мировой рынок и на работу Вашей организации?

Несмотря на локальные особенности того, как пандемия COVID-19 повлияла на рынки, определённо, были и общие тенденции. Пандемия началась в Китае примерно год назад и значительно повлияла на местную цепочку поставок уже в первом квартале 2020 года. Пандемия сразу задела бизнес в соседних странах, а немного позже проблема пришла в Европу, Россию и остальной мир. Большинство азиатских стран справились с первой волной пандемии относительно легко, и вернулись к прежнему ритму жизни уже к лету 2020 года. По информации ОЭСР, единственная страна из «Большой двадцатки», которая по прогнозам закончит 2020-й год с положительным ростом ВВП, – это Китай с +1,8%. Россия, к счастью, по прогнозам закончит 2020-й год лишь с небольшим падением в –4,3%, в то время как Япония может потерять –5,3%, а страны ЕС –7,5%.

В нашей отрасли самые сильные падения объёмов печати ощущались летом, когда большинство малых и средних производств в России и Европе были закрыты. По нашим данным, европейские объёмы печати упали на 80% во время пика пандемии, пришедшегося на апрель и май 2020-го года, но они поднялись до примерно 50% к августу и сейчас всё больше восстанавливаются к прежним объемам. Судя по обсуждениям с нашими локальными партнёрами, я могу предположить, что в России аналогичная ситуация. Мы ожидаем возвращения к приблизительно 90%-м объёмам печати по сравнению с допандемийными временами.

При том, что этот уходящий 2020-й год имел значительное воздействие на всех в секторе печати из-за падающего рынка, все-таки были и некоторые дополнительные "подвижки", в большинстве своём вызванные увеличением использования домашних офисов:

1. Люди стали больше полагаться на печать в формате А4, в основном на струйные устройства, в противовес крупным, стоящим на полу машинам для печати формата А3, которые часто принадлежат фирмам и часто обслуживаются на контрактной основе.

2. Увеличение доли совместимых расходных материалов, так как многие домашние пользователи вынуждены сами платить за свои собственные чернила и тонер.

3. Увеличение сложности управления цепочкой поставок для пустых картриджей из-за децентрализации печати.

4. Подъём продаж б/у устройств, что понижает барьер для использования расходных материалов вторичного рынка.

В компании IMEX, благодаря нашей полностью интегрированной цепочке поставок, мы не претерпели никаких сбоев в поставках. В основном, благодаря долгим взаимоотношениям с нашими поставщиками и тому факту, что мы получаем почти все необходимые материалы на месте, в Японии.

Питер Кнак

Наша компания в Европе работала в прежнем режиме весь 2020-й год. Мы получили статус, как социально важный бизнес, потому как многие из наших клиентов обслуживают больницы, лаборатории или правительственные учреждения. Мы частично перенесли работу наших сотрудников на дом, чтобы исключить для них необходимость пользоваться общественным транспортом по дороге в офис.

Самое большое изменение для меня в этом году – это отсутствие деловых поездок.

Видео-конференции стали нормой, и при том, что я лично ценю ту частоту и удобство, которую они дают, я всё ещё по-прежнему уверен, что физическое присутствие при встрече не может быть отставлено для реального построения взаимоотношений и понимания требований и среды вашего партнёра.

Штаб-квартира компании IMEX в городе Хирацука (Япония)

Насколько интересны современному покупателю качественные (а соответственно и более дорогие) расходные материалы в условиях пандемии?

В моём понимании важность наличия качественного товара может пострадать от пандемии только в том случае, если у покупателя совсем не будет денег на расходные

материалы. В таком случае вынужденно придётся идти на компромиссы по качеству.

Все, у кого есть опыт в закупках или продажах офисных расходных материалов, знают, что стоимость картриджа не определяется стоимостью его приобретения. Простая правда заключается в том, что требуется предложить хороший микс цены, качества, надёжности и сервиса, чтобы клиент вернулся, и этого не сможет изменить никакой внешний экономический фактор, пока доступный капитал клиента это позволяет.

Мы в компании IMEX твёрдо уверены, что качество обязательно победит. Поэтому мы продолжаем идти в том направлении, которое выбрали с момента нашего основания 40 лет тому назад, и мы не будем поступаться качеством ради больших рыночных долей, так как такая прибыль будет "нездоровой".

На чем базируется на мировом рынке оценка качества продаваемых расходных материалов у продавцов: собственном опыте, мнении коллег, экспертизе, рекламе? Все ли расходные материалы, продаваемые на мировом рынке как «качественные», действительно являются качественными?

Термин "качество" на современном рынке могут свободно использовать все его участники, и трудно найти какую-либо рекламу, в которой бы производитель не делал бы упор на качество. Чтобы пользователь смог узнать, что всё-таки собой предоставляет то или иное качество, требуются дополнительные параметры. Всё начинается с внедрения таких стандартов, как ISO, DIN или LEM. Для этого придётся подтянуться и внедрить дополнительные внутренние процедуры контроля качества, подогнанные под специфические нужды, не только для того, чтобы производить качество однажды, но чтобы делать это постоянно. Внедрение таких процедур контроля качества придаст стабильности и надёжности в плане производства, что со временем создаст репутацию «качественного производителя».

Чтобы достичь этого и обеспечить действительную работу процессов, требуется не только строгое соответствие стандартам, но и корпоративная культура, которая создала бы правильное умонастроение среди рабочей силы, а это, в свою очередь, наполнило бы процессы жизнью. Система только тогда хороша, когда хороши люди, действующие в её рамках.

Должны ли дистрибьюторы качественных расходных материалов иметь свои лаборатории контроля качества? Или им должно быть достаточно утверждений производителей, подтвержденных их сертификатами?

Возможность собственной оценки – определённо является наилучшим сценарием для дистрибьютора, который хочет гарантировать постоянное качество продаваемого им товара. Однако, ориентированный на качество дистрибьютор должен также быть коммерчески жизнеспособным, а следовательно, ему потребуется найти схему, которая бы давала правильный баланс обеспечения качества и эффективности его контроля по стоимости. К сожалению, на практике часто недостаточно полагаться лишь на заявления о качестве, сделанные производителем.

Надёжная цепочка поставок «вверх по течению», собственные мощности по контролю качества и тесные технические взаимоотношения с клиентами, чтобы иметь возможность выявлять и разрешать проблемы в своей области – всё это является способом обеспечения достаточной гарантии качества.

Кто должен объяснять покупателям достоинства качественных расходных материалов: производители, дистрибьюторы, продавцы? Стоит ли вообще тратить на это время, силы и деньги?

Продавать «качество», или, иными словами, «дорого» - это всегда более трудный путь. Такие продажи требуют подробной аргументационной линии, навыков для передачи, и, что наиболее важно, так они ещё должны работать. Всегда можно найти что-то единичное на рынке, что, возможно, даже не работает, но зато очень дешево.

Если товар дорогой, и он всё ещё находит стабильную клиентскую базу, которая приобретает этот товар вновь и вновь, то это происходит потому, что существует рабочая система, которая выгодна для всех вовлеченных сторон. Это стоит энергии, поскольку поддержка работы существующей системы продаж - это единственный путь развивать здоровый бизнес. Должно быть решение, которое заставит клиентов захотеть возвращаться к поставщику качественной продукции, а это может случиться только в том случае, если качество предлагаемых расходных материалов достаточно хорошо для их поставки.

Я искренно убеждён, что за донесение важности качества до клиента должны отвечать все участники команды на протяжении всей цепочки поставок от производителя сырья до конечного пользователя.

Стоит ли покупателям доверять экспертизе компаний-поставщиков расходных материалов? Ведь, как правило, эта экспертиза практически всегда подтверждает «высокое качество» поставляемой ими продукции?

В жизни вы всегда встречаете людей, которым вы можете доверять, и тех, кому не можете доверять. То же применимо и к бизнесу. Как правило, у каждой компании есть культура, которая быстро не меняется, как и характер человека. Требуется время, чтобы в жизни понять, кто ваши настоящие друзья, то же самое требуется и в бизнесе. Надёжность нужно доказать, доверие нужно заслужить.

Если результаты теста были предельно точны десять раз, вероятно, они будут такими и в одиннадцатый. Если вы встречаете кого-то в первый раз, есть смысл проверить, соответствует ли реальности то, что вам говорят.

Что, на Ваш взгляд, должно включать в себя понятие «качество расходных материалов»? Качество изготавливаемых отпечатков? Или более широкий набор характеристик: удобство восстановления, экологичность, информационная безопасность и прочее?

Первый и наиболее очевидный параметр, определяющий «качество расходных материалов» - это результат, который мы видим на напечатанной странице, а именно: плотность изображения, шкалы серых оттенков, ресурс в страницах, цветовая палитра, а также отсутствие фона, сдвигов, смазывания и прочего.

Во-вторых, это соответствие продукции местным законам и требованиям по интеллектуальной собственности. Также при оценке качества расходных материалов нужно учитывать возможные выбросы и воздействие на окружающую среду. Потому что, если мы говорим о качестве, мы не должны ориентироваться только на технические и коммерческие аспекты, но также и на возможные последствия для окружающей среды и социальное воздействие товара, с которым мы имеем дело.

Тонер IMEX - победитель 3-го этапа конкурса «Open Quality Printing Contest»