

Когда клиент становится партнером

ПОСТАВКА ЭЛЕКТРОННЫХ КОМПОНЕНТОВ

А. Попков

“Золотой шар” реально работает на рынке электронных компонентов с 1993 года - уже более семи лет. Спектр деятельности компании за этот срок существенно расширился, но направление “электронные компоненты” остается не только самым “старым”, но и продолжает динамично развиваться.



С самого начала компания делала ставку на прямые связи с предприятиями-изготовителями изделий электронной техники (ИЭТ), понимая, что за этим - будущее. В то время подобный шаг и обусловленная им поставка приборов по заводским или близким к ним ценам были делом достаточно рискованным. Ведь начиная с 1993 года на предприятиях бывшего СССР потребление и производство ИЭТ по сравнению с 1990–1992 годами упало даже не в разы, а на порядок. Поставщики, работавшие напрямую с заводами-производителями, были по уровню цен неконкурентны по сравнению с держателями товарных запасов с минимальными ценами. Однако руководство компании понимало, что период стихийного рынка с большой дифференциацией цен и условий рано или поздно завершится. Поэтому “Золотой шар” брал не аномально заниженными ценами, а качеством продукции, соблюдением сроков поставки, профессиональными консультациями и т.п. В то время работа шла “от производителя” – продвигали продукцию немногочисленных работающих отечественных предприятий.

Постепенно меняющиеся запросы рынка привели в 1995 году к осознанию новых реалий, т.е. к работе “от потребителя” с учетом всех его требований и пожеланий. Как следствие, резко возрос номенклатурный перечень поставляемой продукции, были налажены поставки комплектующих из-за рубежа. И сегодня компания придерживается именно такого подхода к работе. Ее девиз – “Когда клиенты становятся партнерами”.

О принципах работы компании.

Оптимальные цены.

Мы никогда не оперировали понятием минимальная цена - оно весьма архаично и сродни определению типа “самый сильный человек”, вызывающему ряд вопросов, таких как: Где? Когда? По каким признакам? и т.д. Мы всегда говорим про оптимальные цены, исходя из нужд потребителей и сложившейся рыночной ситуации.

Планирование.

Чтобы цены были оптимальными, необходима оптимизация схемы поставки. А она предполагает знание потребностей заказчика - что нужно, в какие сроки, в каких объемах, какими партиями, возможные замены и т.д. Именно поэтому мы просим у наших клиен-

тов информацию об их потенциальных потребностях, поскольку планирование – единственный путь, позволяющий максимально полно, по оптимальным ценам и в срок удовлетворить запросы заказчика.

Прямые поставки.

Основа работы фирмы – получение комплектующих изделий от прямых производителей. Для нас это всегда один из самых важных принципов работы. В условиях “постперестроечного” периода следовать ему было непросто. К сожалению, ситуация кардинально не изменилась до сих пор. Предприятия-изготовители продолжают делить потребителей на “белых” и “черных”, на производителей и покупателей – система дистрибуции, действующая во всем мире, продолжает в России считаться системой спекуляции. Но сдвиги наметились. На многих предприятиях начинают понимать амортизирующую функцию дистрибуторов – благодаря им происходит перераспределение товарных запасов и финансовых потоков, кредитование и планирование производства. В результате и производители, и конечные потребители в меньшей степени зависят от рыночных колебаний – их гасят дистрибуторы, конечно если они – профессионалы.

Индивидуальный подход.

С каждым клиентом компании постоянно работает один и тот же менеджер (естественно, при его отсутствии клиент получит ответы от других менеджеров или руководителей подразделений). Менеджер полностью сопровождает клиента на всех этапах работы: от формирования заказа до получения товара клиентом, учитывая все его пожелания.

Информационная поддержка.

Мы стремимся предоставить клиенту максимальную информацию о технических параметрах предлагаемых нами изделий, об устаревших компонентах и возможных заменах, заранее сообщаем о проблемах с определенными компонентами, изменении их цены и сроков поставок. В офисах компании всегда можно приобрести современную справочную литературу. Для более тесного общения с клиентами компания активно участвует в выставках, публикует рекламные-технические и информационные материалы в специализированных изданиях.

О планах на будущее.

Уже сейчас для максимального удобства потребителей действуют пять филиалов компании в крупнейших промышленных центрах: Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Новосибирске, Минске и Киеве. Расширяется деятельность службы экспресс-доставки. Уже многие клиенты, получая заказ что называется "к порогу", по достоинству ее оценили. Фирма постоянно обновляет свои базы технической информации, собирает интересные справочные издания и техническую литературу с тем, чтобы клиенты могли получить ее в офисах компании. В начале года выйдет в свет каталог предлагаемой продукции, где будет представлена не только ценовая информация, но и техническая.



О трудностях

Любая дистрибьюторская компания сталкивается с рядом проблем, которые могут быть решены только при взаимодействии с потребителями. Одна из них – взаимозаменяемость зарубежной и отечественной элементной базы. Например, в экспериментальных образцах и пилотных партиях еще в период СССР использовались компоненты зарубежных производителей, в большей массе – фирм MAXIM и Analog Devices (во многом благодаря их доступности и качеству). Сегодня продукция этих производителей, в основном из-за высокого спроса, достаточно дефицитна (длительные сроки поставки) и дорога. А ее аналоги с приемлемой ценой и качеством потребители приобретают крайне неохотно в силу ряда причин: сложности изменения конструкторской документации, трудности согласования с разработчиком и т.д. Здесь возникает проблема долгосрочного планирования закупок дефицитной продукции при отказе потребителей от замены.

Встречаются трудности и с взаимозаменяемостью приборов, заявленных производителями как аналоги. Даже в изделиях, построенных на простой логике 74 серии, происходят сбои при замене ИС одного производителя на ИС другого. И причина тому – либо плохое схемотехническое решение, либо, несмотря на утверждение производителей, различие параметров их микросхем.

Очевидно, что решение подобных проблем возможно лишь в тесном взаимодействии фирмы с клиентом. Только тогда сложится долгосрочное, взаимовыгодное сотрудничество.

Если у Вас возникают вопросы о деятельности компании или необходима более детальная информация, звоните по тел. (095) 234-0110, пишите по E-mail: popkov@zolshar.ru - Вам обязательно ответят.