

Сервис от «Невской сушки»

Беседовала Анна Чуруксаева
Фото: Галигна Петрова

Сушка продукт капризный: ее вкус и прочие качества во многом зависят от качества теста, но так же качество заготовок и производительность линии зависят от оборудования и его бесперебойной работы. Низкое качество продукции, простои, дефекты, неудобство слишком дорого обходятся производителям.

О тонкостях работы с «железом» нам рассказывает Олег Маланча, начальник службы сервиса конструкторского бюро «Невская сушка».

– Олег Владимирович, как организована служба сервиса?

– На сегодняшний день сервисная служба конструкторского бюро имеет в своем штате инженеров-электронщиков, инженеров-механиков, которые осуществляют сервисное и гарантийное обслуживание оборудования, монтажные и пуско-наладочные работы, консультации клиентов, как по телефону, так и выезды на место, если это необходимо. В штате КБ есть технолог, который тоже относится к службе сервиса и оказывает технологическую поддержку, как при пуско-наладочных работах, выезжая непосредственно на предприятие, так и консультационно по телефону.

По телефону, если крупному ничего не сломалось, можно решить проблему на 99 % случаев. Так как я участвовал в разработке машины серии НС, то могу с закрытыми глазами сказать, как она должна работать. И задача наших консультаций, по тем или иным вопросам, заключается в том, чтобы

уменьшить простои оборудования на предприятиях, где установлены наши машины и линии, и соответственно повысить их производительность.

– А вообще, поломки часто происходят? И какие элементы машин чаще выходят из строя?

– В целом мы постарались сделать машину достаточно надежной, чтобы с ней не было особых проблем. Поломки чаще всего возникают из-за несвоевременного технического обслуживания, или из-за неправильной эксплуатации. Например, часто на машинах ломают датчики, отвечающие за безопасность работы операторов. Машина сконструирована таким образом, чтобы максимально обезопасить работу людей, так как баланчное производство всегда было очень травмоопасным. И стараясь обмануть датчики, зачастую ломают их, при этом нарушая технику безопасности, а без датчиков машина работать не будет. Также бывают проблемы из-за

ошибки подключения. Вот например: на одном из предприятий при перестановке машины с одного места на другое электрик подключая машину перепутал фазу с нулем, вместо 220вольт подал 380. Машина вышла из строя. Но такое бывает достаточно редко. В целом проблем с машиной нет. При разработке этой машины мы стремились сделать все так, чтобы самый сложный ремонт или профилактика, был проведен легко и как правило одним человеком.

– При изготовлении своих машин вы используете только оригинальные детали и комплектующие?

– Нет. Ну, конечно, сама машина, изготовлена по чертежам конструкторского бюро, и все ее детали являются оригинальными, в том числе и программа. Но много и общедоступных и стандартных изделий: привода, датчики, частотные преобразователи, блоки питания, элементы пневматики и т.д. Хочу обратить внимание на то, что поскольку у нас серийное

производство, мы заранее за 2-3 месяца заказываем детали и комплектующие. Поэтому у нас они есть в наличии на складе. И в случае какой-то поломки, мы предлагаем предприятиям, которые приобрели наше оборудование, заказывать запчасти у нас, так как они всегда есть в наличии на складе, а это в свою очередь позволит ускорить ремонт оборудования, и соответственно уменьшить время простоя. Причем цены различаться не будут. Как производители мы получаем у поставщиков определенные скидки, а продаем по тем же ценам, что и они.

– Я знаю, вы создали видеоруководство по техническому обслуживанию?

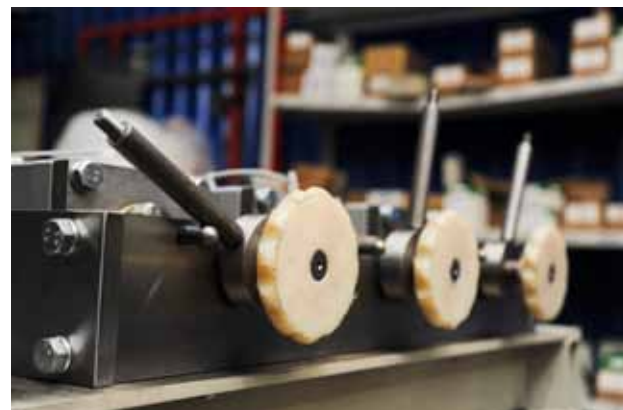
– Да, дело в том, что наши клиенты – из самых разных городов России, есть заказы, к примеру, из Комсомольска-на-Амуре, Петропавловска-Камчатского, туда не наездишься. Двое суток тратить в пути ради четырехчасовой или даже получасовой работы?





Это слишком много. Так что мы решили изготовить такой диск, чтобы местные специалисты могли грамотно проводить сервисное обслуживание. Наш инженер демонстрировал все этапы работы, я после

отсматривал, что получается, корректировал какие-то фрагменты, чтобы каждый процесс доступно был показан: каждый цилиндр, каждая гайка, как раскрутить, смазать, собрать, заменить. Мы уже отправ-



ляли этот материал нашим клиентам, они сказали, что с ним очень удобно, все понятно. Диск прилагается к запчастям для сервисного обслуживания.

– Из-за этого у вас не стало меньше работы? Люди, наверное, и сами справляются, без вас?

– Нет, мы из-за этого работу не потеряли, мы же являемся конструкторами, теми, кто это придумал, и, значит, знаем, как это работает. Насколько бы грамотный не был инженер, всегда есть вопросы. Просто мы считаем, что у клиентов должен быть выбор, у нас ли заказывать сервисное об-

служивание, или самим его осуществлять. Конечно, в том, чтобы пользоваться нашими услугами, есть свои плюсы. К примеру, гарантия дается на 12 месяцев, если мы проводим сервисное обслуживание сами, то можем продлить ее на полгода еще, потому что мы-то знаем, какую работу провели и отвечаем за качество ее выполнения. И стоит отметить, что при сервисном обслуживании решаются и другие вопросы, выходящие за рамки ТО, которые возникают у людей в процессе работы.

– У вас, как у конструкторского бюро, уникальная возможность показывать ваше оборудование на реальном производстве, это очень помогает?

– Да, это производит сильное, часто решающее впечатление на клиентов. Ведь самая лучшая характеристика – от персонала, который работает на новых линиях. Помню, когда мы создавали НС-1 и год тестировали его на «Невской сушке», первыми и главными критиками нашими были те люди, которые работали на новых машинах. Если утром ты приходишь, и вместо «доброе утро» слышишь совсем другое, то понятно,



что есть недоработки. Нам повезло, мы всегда начинали день с диалога, что нравится, что нет, я кое-что меняю в управлении для большего удобства. Вторую линию люди уже ждали с нетерпением, потому что работать приятно и просто: кидаешь тесто, выходят сушки. Когда мы на одном из предприятий запустили первую линию, это тоже было, если выразиться по-английски, wow! У них в 4 смены работало 10 старых машин, которые обслуживались примерно 60 людьми. После осталось 12 человек плюс слесарь.

Раньше он ходил по кругу, исправляя то здесь, то там что-то, теперь у него появилось время и на другие цеха.

– Как персонал относится к новому оборудованию?

– Сначала немного боятся, как мы все опасаемся чего-то неизведанного, паникуют, что мы уедем, а они не справятся. Но во время пуско-наладки мы показываем схемы электрику, объясняем, какие могут быть сложности, что делать, как подклю-

чить. С механиком разбираем, как шить ленту, настроить машину под тесто, провести центровку, чтобы сушка выходила кругленькая и ровная со всех сторон, без утолщений и тонких мест. Производим пробные запуски без теста и с ним. Часто возникают вопросы, связанные с тестоведением. В этом случае подключается наш технолог, который, как правило, тоже не ограничивается работой по приготовлению теста, а может дать советы и по ошпарке и по режимам выпечки, чтобы в итоге получить качественный продукт. Если люди уже имели опыт работы на старом оборудовании, то их легче обучить, они знают, как настраивается скалка, стакан, гильза. А если впервые приступают к производству, то порой даже не знают, о чем спрашивать – все непонятно. Мы тогда говорим, вы

не волнуйтесь, работайте, привыкайте, обучайтесь, а мы через пару еще раз неделю приедем. Во второй приезд, конечно, уже много вопросов, а после звонят все реже. Мы считаем, что это нормально, значит, все работает хорошо!

В данное время конструкторское бюро ведет производственные испытания принципиально новой формуемой машины. Это новый виток в развитии нашего конструкторского бюро. А все новое требует пристального внимания, поэтому служба сервиса без работы не останется.



ООО «КБ-НС»
197348
Санкт-Петербург,
Коломяжский пр., 10
Тел.: (812) 496-62-04,
924-02-88
E-mail: dzm@1gb.ru
Сайт: www.кб-нс.рф