

Reálná práce se zákazníkem je práce v terénu

Obráběcí stroje a vše, co s nimi souvisí, ho uchvátily již na vysoké škole a dosud ho nepustily. Zpočátku jako zaměstnanec, později jako majitel vlastní firmy tráví většinu času na cestách, kde se setkává se svým zákazníky a, jak sám říká, stále ho to baví. Nejen práce samotná, ale i cestování napříč celou naší republikou a do zahraničí. I když je to někdy únavné, trvalý kontakt s přírodou a všemi ročními obdobími prý za to stojí. O své práci, podnikatelských aktivitách i osobním životě nám vyprávěl **Ing. VLASTIMIL STANĚK**, zakladatel a jednatel společnosti technology-support, s. r. o.

text: Andrea Cejnarová, foto: Filip Sodomka



Všechno to začalo v 1. ročníku postgraduálního studia na Fakultě strojní ČVUT v Praze, kdy pan Staněk dostal nabídku od jedné tehdy významné firmy, která se specializovala na prodej obráběcích strojů a jejich příslušenství (konkrétně řídicího systému a softwaru pro dílenské programování), aby k nim šel pracovat. I když se tenkrát věnoval jinému oboru, neváhal a nabídku přijal. Od tohoto okamžiku již svoji novou profesi neopustil ani na okamžik. Zdokonalil se v ní a o pár let později založil vlastní firmu, která v současnosti patří v daném oboru k nejúspěšnějším u nás.

Jak vznikl pro Čechy netypický anglický název firmy „technology-support“?

Od založení firmy až dosud se plně věnuji reálné práci se zákazníkem. To je něco, co si nikdy nechci nechat vzít. V naší práci nejde jen o prodej a realizaci, ale hlavně o dlouhodobou podporu zákazníka. Pod slovem „support“ jsem si představoval právě toto. Anglicky je to pouze z toho důvodu, že potřebuji komunikovat se světem. Na druhou stranu je pravda, že málokterý český vrátný je schopen napsat technology-support správně do návštěvní knihy (úsměv).

Málokdo mluví o své práci tak osobně jako vy. Je vidět, že vás opravu baví a že ji ani moc neoddělujete od ostatního života.

Ano, to je pravda. Od zákazníků, partnerů, ale především od konkurence často slyším, „že si to беру moc osobně“. Na to jim odpovídám, že o tom to přeci celé je. Kdybych to od začátku nebral takto osobně, tak bych se nikdy nedostal tam, kde dnes jsem, a neměl bych co nabídnout. Pro

mě není až tak podstatné, že jsem za léta podnikání vydělal nějaké peníze a že jsem dal práci mnoha lidem, ale to, že mám stovky spokojených zákazníků, kteří vědí, že když něco budou potřebovat, můžou se na mě spolehnout. Já samozřejmě neznám odpověď na každou jejich otázku a také jim to vždy poctivě přiznám. Mám ale v každém případě nějakého „přítele na telefonu“, který dokáže poradit. Toto je zcela primitivní networking, který fungoval už dávno před Facebookem. A je to jediný způsob, jak se dá dobrat výsledku. Bez „přítele na telefonu“ se dost dobře fungovat nedá.

Na tuto životní moudrost jste přišel sám, nebo vám ji někdo poradil?

Mým velkým učitelem byl John Sarre, který měl na starosti prodej GibbsCAMu v Evropě. Ten mi kdysi řekl: „Vlastimile, nikdy nevíš, s kým budeš kdy v životě pracovat. Proto s každým navazuj korektní vazby.“ John nebyl žádný vystudovaný manager, ale původně obráběč kovů, který se jednoho dne rozhodl, že už nechce obsluhovat a programovat obráběcí stroje, a nabídl své služby Billu Gibbsovi. A ten ho přijal a dal mu na starost část světa, aby zde zajišťoval podporu prodeje tohoto softwaru. A já jsem měl to velké štěstí, že do této jeho oblasti patřila i Česká republika.

Technologický software GibbsCAM byl prvním produktem, se kterým vaše firma v roce 2003 začala. Proč jste se pak rozhodli přibírat do svého portfolia i další produkty a služby?

Naše firma už nestojí pouze na prodeji GibbsCAMu poměrně dlouho. Kdyby tomu tak bylo, měla by pouze jednu nohu, a ta je vždy vratká. GibbsCAM jsem si v roce 2003 vybral jako nosný byznys a s ním logicky souvisela i tech-

”

Za svoje největší štěstí považuji, že se mohu potkávat se zajímavými lidmi. V České republice i ve světě.

”
My vůbec nemáme aktivní obchodní politiku. Fungujeme na základě osobních kladných referencí. Výhoda je, že zákazníci, kteří tak říkajíc přijdou sami, většinou přesně vědí, co chtějí. Zákazníků je naštěstí pořád hodně, takže si můžeme vybírat a nemusíme brát každou práci za každou cenu.

nická podpora. Za kvalitním finálním obrobkem stojí tvrdá práce přípravy výroby a seřizovače strojů a t-support se měl od začátku starat o celou tuto fázi, ve které hrají klíčovou roli právě příprava výroby, seřizovači i samotná obsluha CNC obráběcího stroje. Touto strategií jsme neopustili a dodnes jsme na ni zacílení ve dvou produktech: GibbsCAM a školení a podpora CNC. Postavit se na více nohou jsem se snažil od začátku. V portfoliu nemám žádnou evropskou firmu, pouze firmy americké nebo firmy, které mají stejnou filozofii. Tzn., že vše funguje na podání ruky a není potřeba psát žádné smlouvy a poté hlídat jejich dodržování. Po GibbsCAMu a školení se pro mě třetí nohou stalo vysokotlaké chlazení pro obráběcí stroje značky ChipBlaster. Začali jsme k nám vozit z USA vysokotlaké a velkoobjemové chladicí agregáty, prodávat je a servisovat. Tato aktivita časem přešla pod novou divizi, která dnes již funguje zcela samostatně a má vlastní vedení.

Vysokotlaké chlazení je ale něco zcela jiného než výrobní software. Byly pro vás začátky tohoto nového byznysu těžké?

U nás funguje asi 20 výrobců a prodejců obráběcích strojů, a když jsme s ChipBlasterem začínali, všichni z nich měli chlazení nějak vyřešeno. Začátek tedy opravdu vůbec snadný nebyl. S jedním prodejcem jsem se nakonec

domluvil, že přivezeme jednu jednotku z USA na Mezinárodní strojírenský veletrh v Brně. Zapojíme ji, vyzkoušíme a podíváme se, jak doopravdy vypadá a funguje. Do té doby jsme pouze četli články, dívali se na videa. Toto první nasazení jsme realizovali se společností Teximp na japonském stroji Nakamura-Tome. To bylo v roce 2005. Odtud šla jednotka do firmy Misan ke stroji Mazak a začaly se na ní dělat reálné testy. Kvalitní firma ví, že od jednoho dodavatele většinou všechny produkty nejsou stoprocentní a že, pokud chce plně uspokojit zákazníky, musí si vypomocet i s něčím dalším. To byly naše první aplikace. (Bavíme se zde o vysokotlakém chlazení 60–70 barů, o množství kapaliny do místa řezu kolem 40 l.) Protože se jednotka osvědčila a nekazila se, vybudovala si dobré jméno. Díky tomu jsme byli schopni přidat do našeho portfolia další kvalitní nohu ChipBlasteru a pomalu začít pomýšlet na další. Jen pro představu: zpočátku jsme považovali za úspěch, když jsme prodali pět jednotek za rok. V současné době jich máme 730 v celé ČR a v sousedních zemích. Pár jich je na Slovensku, ve Slovinsku a v Maďarsku. Nejlepší ale na tom je, že zákazníci jsou s nimi pořád spokojeni.

Co následovalo po ChipBlasteru?

Přišel rok 2008 a s ním i velké změny ve firmě a velké změny ve světovém zastoupení značek GibbsCAM a Cima-

tron. Tyto firmy se rozhodly, že se spojí. Akciová společnost Cimatron Group koupila GibbsCAM and Associates. V ČR tehdy byli dva prodejci – jeden dělal GibbsCAM, to jsme byli my, a druhý prodával Cimatron. Technologický software GibbsCAM je cílený na produkční obrábění. Cimatron se naopak zaměřuje na návrh, konstrukci a výrobu lisovacích nástrojů a forem pro plasty a na plechy. Nakonec jsme se domluvili tak, že zaměstnanci pracující v té druhé společnosti přešli pod společnost technology-support. Založili jsme další divizi – software pro nástrojárny.

Tím to ale nekončí?

Určitě ne. Dalším produktem, který jsme přiřadili do našeho portfolia, je monitoring CNC obráběcích strojů. Tzn. zapojení a sledování reálných stavů nejen na CNC obráběcích strojích, ale i na ostatních CNC, jako jsou např. svařovací lisy, pece apod. Z takových strojů umíme v reálném čase sbírat data. Toto řešení se jmenuje Cimco a my jsme k němu přidali „t“ a udělali z toho t-Cimco – přidali jsme k němu dovednost. U zákazníka tedy umíme zapojit stroje do sítě a postarat se o správu a přenos NC programů do nejen obráběcích strojů. Dále umíme zajistit na těchto konkrétních strojích monitoring strojů a výroby, tzn. sledovat vytíženosti obráběcích strojů. Běžné je, že v rámci směny se pouze 30 % času na stroji obrábí a 70 % času se věnuje

na přípravu výroby, seřízení, měření. A to opravdu není příliš dobrá bilance.

Jak to všechno zvládáte? Takto obrovský záběr?

Všechno stojí a padá se zaměstnanci. Vždy jsem měl obrovské štěstí na lidi. Když si jenom vezmeme počet lidí, kteří do firmy nastoupili a kteří z ní vystoupili, tak jsme asi na poměru 1 : 1. Je to proto, že pokud sem lidi nezapadnou, kolektiv je sám „vyžene“. Ti, kteří sem nepatří, tady fungují chvíli, ale kolektiv jim dá velmi brzo zpětnou vazbu, na základě které většinou sami i odejdou.

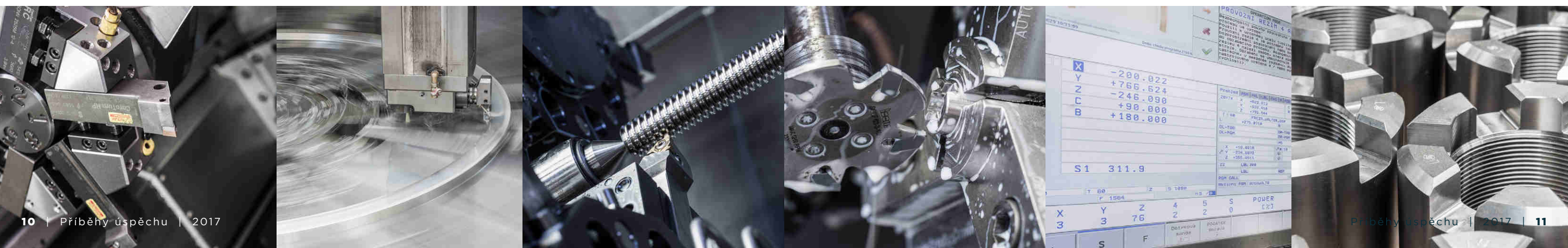
Dá se nějak zobecnit, jaký typ lidí se u vás nejlépe „uchytí“?

Lidi, kteří tady pracují, nejsou školení obchodníci ani manažeři. Většinou jsou to vysokoškolsky a technicky vzdělaní lidé z oboru CNC obrábění. U zákazníků tedy nevítežime dovedností obchodnickou, ale odborností. Zákazníkovi se představujeme ne jako prodejci, ale jako podpora. V zásadě je totiž jedno, jaký software si zákazník koupí. Podstatné ale je, jakou další podporu spolu s ním získá. Jestli do budoucna bude mít toho zmíněného „přítele na telefonu“, který mu vždy pomůže, když bude potřebovat.

I když je každý v našem týmu jiný, všichni mají společné to, že odvádějí stoprocentní práci a že se na ně mohou stoprocentně spolehnout. Nepotřebuji

technology-support, s. r. o.

Společnost technology-support, s. r. o., vznikla v roce 2003 jako odpověď na požadavky trhu přiblížit technickou podporu technologického produkčního CAM softwaru GibbsCAM českým a slovenským uživatelům. Od té doby se rozrostla jak firma samotná, tak i oblast jejího působení. Kromě prodeje, školení a servisu produkčního technologického CAD/CAM softwaru GibbsCAM firma technology-support zajišťuje školení a technickou podporu uživatelům CNC obráběcích strojů s řídicími systémy Acramatic 2100 CNC, Fanuc, Heidenhain, Mefi, Mitsubishi i Siemens-Sinumerik. Dále nabízí celou škálu služeb pro výrobce a uživatele CNC obráběcích strojů a obchodně zastupuje firmu ChipBlaster, výrobce jednotek pro vysokotlaké a velkoobjemové chlazení pro obráběcí stroje. Od 1. 3. 2008 došlo k rozšíření portfolia o high-end CAD/CAM Cimatron pro návrh, konstrukci a výrobu forem, lisovacích a postupových nástrojů. Tímto rozšířením dokáže v současnosti firma technology-support nabídnout CAD/CAM řešení, které plně uspokojí požadavky na produkční CAD/CAM řešení (GibbsCAM) pro CNC obráběče, ale i požadavky pro oblast high-end konstrukčních a NC aplikací (CAD/CAM Cimatron) pro nástrojárny. Nejmladším členem rodiny je t-Cimco zaměřené na monitoring CNC strojů.



”
Stejně jako se
zákazníky chci mít
i s dětmi čistý stůl,
abych si mohl být
jistý, že jsem pro ně
udělal maximum
a maximálně se jim
věnoval.

vůbec žádný zpětný controlling, nemu-
sím si u zákazníků ověřovat, jak pracuji.

Jakým způsobem získáváte nové zá- kazníky? Klasickými marketingový- mi nástroji?

My vůbec nemáme aktivní obchodní
politiku. Samozřejmě, že se ukazuje-
me – na veletrzích, v odborném tisku
apod., ale jinak v podstatě čekáme, až
někdo přijde a bude od nás něco chtít.
A lidé opravdu chodí a chodí. Funguje-
me na základě osobních kladných refe-
rencí. Výhoda je, že zákazníci, kteří tak
říkajíc přijdou sami, většinou přesně
vědí, co chtějí. Zákazníků je naštěstí
pořád hodně, takže si můžeme vybírat
a nemusíme brát každou práci za kaž-
dou cenu.

Na závěr bychom ještě možná mohli zmínit vaši spolupráci se školami?

Spolupracujeme hlavně se středními
školami, kterým nabízíme svoje do-
vednosti. Našimi největšími partnery
jsou v současné době SPŠ Mladá Bo-
leslav a SOU DO Domažlice. Mají celou
učebnu vybavenou na programování
v softwaru GibbsCAM. Spolupracuje-
me také se střední školou v Žamberku.
Dříve jsme dělali i rekvalifikační kurzy
pro Úřady práce, ale s těmi jsme už
skončili. Neudělali jsme dobrou zkuše-
nost s frekventanty těchto kurzů, kte-
rým evidentně chybí motivace a snaha

něco se opravdu naučit. A nevyhovo-
valo nám ani to, že u rekvalifikačních
kurzů jsou přesně dané osnovy. Tyto
osnovy jsou většinou přesně schopny
splnit střední školy. Proto logicky prů-
myslovky vyzobávají formou večerního
studia právě tyto nejzajímavější obory,
mezi které patří právě obráběč kovů.
Pro nás by bylo lepší, kdybychom měli
volnost sami si vytvořit řekněme 40 %
osnov.

Jak trávíte volný čas, pokud vám ješ- tě vůbec nějaký zbývá?

Volný čas trávím většinou v autě
na cestě mezi zákazníky. A když mi
přeci jenom nějaký čas zbývá, snažím
se ho trávit s rodinou. Před třemi lety se
mi narodilo první dítě, na začátku toho-
to roku druhé a od té chvíle se mi život
úplně změnil. Chci se jim věnovat ma-
ximálně, co to jenom jde. S partnerkou
nikdy nebudeme rodiče, kteří by říkali
svým dětem, co mají dělat, nebo je do-
konce do něčeho nutili. Jsme ale toho
názoru, že děti musejí mít hlavně do-
statek pozornosti a pohybu. Podstatné
je, aby rodič ukázal dítěti co nejvíce
možností, otevřel mu obzory a pak už
nechal na něm, aby si vybralo, čemu se
bude chtít v budoucnu věnovat. Stejně
jako se zákazníky chci mít i s dětmi čis-
tý stůl, abych si mohl být jistý, že jsem
pro ně udělal maximum a maximálně
se jim věnoval. ■

