

# Παγκόσμιες τάσεις και εγχώριες προκλήσεις

Ένας από τους πρωταγωνιστές στα Ποσειδώνια 2016. Η ABB και το κατόρθωμά της: οι εξατομικευμένες υπηρεσίες προς τους παγκόσμιους πελάτες. Και ακόμη, το μέλλον των μηχανών, οι επενδύσεις και η συγκρατημένη αισιοδοξία για την εγχώρια αγορά.



Ο επικεφαλής Service Sales της ABB Turbo Systems κ. Rolf Bosma και ο διευθυντής LBU σε Ελλάδα και Κύπρο, ABB Turbocharging, κ. Ιωάννης Σμυρναιός.

Στο πλαίσιο των Ποσειδωνίων, ο «Ε» είχε την ευκαιρία να συνομιλήσει με τον κ. Rolf Bosma, επικεφαλής Service Sales της ABB Turbo Systems, και τον κ. Ιωάννη Σμυρναιό, Διευθυντή LBU σε Ελλάδα και Κύπρο, ABB Turbocharging. «Είναι εφικτό μια εταιρεία παγκόσμιας εμβέλειας να προσφέρει υπηρεσίες προσαρμοσμένες στα μέτρα του κάθε πελάτη ξεχωριστά;» Αυτός ήταν ο πυρήνας της αρχικής ερώτησης που θέσαμε στον κ. Rolf Bosma, καθώς με πρώτη ανάγνωση η παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών από μια πολυεθνική εταιρεία φαντάζει ως παράδοξο. «Το θέσατε σωστά. Έχουμε ένα παγκόσμιο περιβάλλον, μια παγκόσμια εταιρεία και παγκόσμιους παίκτες», απάντησε ο Ολλανδός διευθυντής. «Οι πλοιοκτήτες έχουν όμως τοπική βάση», διευκρινίζει, περιγράφοντας το πλέγμα των σχέσεων με κάθε πελάτη στον τόπο του, χωρίς

αυτό να υπονομεύει την παγκοσμιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται. Μπορεί αυτό να φαντάζει αυτονόητο στους πλοιοκτήτες με μικρότερους στόλους, η εξατομικευση των υπηρεσιών όμως έχει εφαρμογή και στις μεγαλύτερες ναυτιλιακές εταιρείες με πληθώρα απαιτήσεων. «Οι μεγαλύτερες εταιρείες έχουν διαφορετικές απαιτήσεις από μας. Θέλουν εικόνα των προϋπολογισμών για πενήντα ή εξήντα πλοία, προγραμματισμό συντήρησης κ.ο.κ.», αναφέρει ο κ. Rolf Bosma, προσθέτοντας πως «η ABB Turbosystems έχει τις υποδομές για να προσφέρει τέτοιου τύπου υπηρεσίες σε αυτή την κλίμακα». Η εταιρεία ακούει περισσότερο τους πελάτες της σε σχέση με δεκαπέντε ή δέκα χρόνια πριν, υποστήριξε, λέγοντας πως το σύστημα «είναι ρυθμισμένο με τέτοιο τρόπο, που υποστηρίζει τόσο τους μικρούς όσο και τους μεγαλύτερους».

Πέρα όμως από το σκέλος της εταιρικής δομής, που στρέφεται στις «εξατομικευμένες λύσεις», τη στροφή προς αυτή την κατεύθυνση υποδεικνύει και το τμήμα έρευνας και ανάπτυξης. Ο κ. Bosma μίλησε για το νέο τύπο turbocharger που λανσάρει η εταιρεία, που θα μπορεί να συντηρείται εύκολα εν πλω όχι από εξειδικευμένο συνεργείο, αλλά από το ίδιο το πλήρωμα. «Από εμάς λαμβάνουν οδηγίες για το πώς θα γίνει το σέρβις, πώς θα μετρήσουν μεγέθη και τι εργαλεία θα χρησιμοποιήσουν», λέει περιγράφοντας το πώς η εταιρεία βοηθά το πλήρωμα, και προσθέτει πως «με συνηθισμένα εργαλεία μπορείς να συντηρήσεις αυτόν τον υπερπληρωτή». Σε περίπτωση κωλύματος, η εταιρεία παρέχει βοήθεια και μέσα από γραμμή υποστήριξης. Όταν ρωτήθηκε ο κ. Bosma σχετικά με την άποψη της

ABB πως το μέλλον βρίσκεται στις μικρότερες μηχανές, απάντησε πως πρόκειται για «λογική συνέπεια αυτού που βλέπουμε ως τάση στην αγορά». Εκτιμώντας πως στο μέλλον το στοίχημα δεν θα είναι το μέγεθος των μηχανών αλλά η αποδοτικότητά τους, ο επικεφαλής Service Sales της ABB Turbosystems εξέφρασε τον προβληματισμό του για την παλαιότερη τάση που ήθελε μεγάλες μηχανές στα πλοία, ακόμα κι αν χρησιμοποιούνταν λιγότερο



από το ήμισυ της ισχύος τους. Ο κ. Bosma, αφού υποστήριξε πως το ρεύμα για μικρότερες μηχανές θα κυριαρχήσει, στη συνέχεια αναφέρθηκε στην ανάπτυξη turbochargers δύο επιπέδων από την ABB, αλλά και στην ανάπτυξη ειδικών σερβις ρυθμίσεων για χαμηλές ταχύτητες.

Από την πλευρά του, ο κ. Ιωάννης Σμυρναίος, όταν ρωτήθηκε για τη δράση της εταιρείας σε συνθήκες κρίσης, ξεκαθάρισε πως αυτό δεν θα σημαίνει έκπτωση στις υπηρεσίες που προσφέρει στους πελάτες της. Παράλληλα, επισήμανε πως η ABB Turbocharging, που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα τις τελευταίες τρεις δεκαετίες, έχει χτίσει άρτιες σχέσεις με το πελατολόγιό της. «Συνεχίζουμε τη συνεργασία μας με τους πελάτες μας στην Ελλάδα, διατηρώντας την ικανότητα εξυπηρέτησής τους και εκτός της χώρας, όποτε αυτό χρειαστεί, μέσα από ένα εκτεταμένο παγκόσμιο δίκτυο άνω των εκατό σημείων», τόνισε. Τέλος, αφού σημείωσε πως η εταιρεία δεν μείωσε το προσωπικό της στα χρόνια της κρίσης, εξέφρασε την πεποίθησή του πως θα συνεχίσει τόσο τις διεθνείς όσο και τις εγχώριες επενδύσεις της, παραμένοντας ηγέτιδα στον τομέα της.

Δημοσίευση: Ιούλιος 2016