

# Przede wszystkim słuchamy klientów

**z Dyrektorem Handlowym firmy SMAY Panią Marzeną Maj**

**oraz dyrektorem Działu Badań i rozwoju Panem Jarosławem Wiche rozmawia Marek Stachurka-Geller**

– Firma Smay wielokrotnie udawadniała że jej produkty są nowoczesne i innowacyjne. Jak w Państwa firmie rozumiany jest „produkt innowacyjny” – jakie cechy musi posiadać?

**JW.:** – Produkt innowacyjny ma kilka zasadniczych cech, jednak najważniejszą jest stworzenie odpowiedzi na problem, który jest znany, ale którego rozwiązania nikt się wcześniej nie podjął. Originalność i niepowtarzalność produktu, potocznie kojarzone z innowacyjnością, nie mogą być celem samym w sobie, jedyną cechą produktu. Celem jest zaproponowanie rozwiązania przełomowego, odpowiadającego na potrzeby klientów i użytkowników instalacji. I wreszcie, produkt innowacyjny to taki, który budzi zaufanie odbiorcy – w przypadku naszej branży będzie to np. produkt łatwy w doborze i montażu, sprawdzony na kilku instalacjach, przebadany przez niezależne instytucje, o łatwości do zrozumienia zasadzie działania.

– Gdzie powstają takie pomysły, nowe idee, kto jest ich autorem?

**MM:** – Na pewno zgodzi się Pan ze stwierdzeniem, że autorami nowych pomysłów są poszukujący klienci. Wyzwaniem dla działu konstrukcyjnego stają się zapytania ofertowe dotyczące rozwiązań, których nie tylko nasza, ale i żadna inna firma nie ma w ofercie. Wtedy konstruktorzy nie działają w próżni – ich pomysły są techniczną odpowiedzią na potrzeby rynku. Na etapie tworzenia i dopracowywania nowego produktu korzystamy także ze wsparcia placówek naukowych, które pomagają nam w weryfikacji naszych rozwiązań technicznych.

– W okresie ostatnich dwóch lat wprowadzili Państwo kilka nowych rozwiązań, m.in.: nawiewnik szczelinowy NSL, przepustnicę w wykonaniu przeciwybuchowym EX, kłapy przeciwpożarowe KWP i KTM, da Vinci – kłapy przeciwpożarową odcinającą z funkcją regulacji powietrza. Który z tych produktów jest dla Państwa najważniejszy i był dla firmy największym przełomem?

**JW.:** – Nie ma produktów bardziej i mniej ważnych, każde z wymienionych urządzeń to wynik kontaktów z jakimś segmentem rynku. W tym sensie wszystkie te produkty są przełomowe, bo pomogły nam lepiej współpracować z określonymi grupami odbiorców. Jednocześnie szczególne miejsce w naszym portfolio zajmuje kłapa da Vinci, nazwana tak ze względu na prawie idealne spełnienie naszej definicji innowacji – jest to odpowiedź na problem, którego nikt wcześniej nie rozwiązał.

**MM:** – Ponieważ jednak jest to produkt nowy, wciąż pracujemy nad zaufaniem rynku, pokazując projektantom i inwestorom zarówno oszczędności dla samych inwestycji, jak i nowe możliwości, które



nieśie ze sobą system oparty na kłapach z funkcją regulatora VAV da Vinci. O przełomie porozmawiamy za kilka lat, kiedy będzie można ocenić pracę pierwszych systemów opartych na nowych urządzeniach.

– Wprowadzenie nowego produktu na rynek oznacza konieczność przeprowadzenia serii testów. Jak i gdzie testowane są Państwa produkty?

**JW.:** Zaczynamy od testów własnych w naszym laboratorium. Dzięki temu od razu można wyeliminować błędy, które przy prototypach zawsze się pojawiają i zweryfikować to, co przy modelowaniu zapowiadało się bardzo dobrze. Kolejny krok to często testy na uczelniach – w tej dziedzinie mamy bardzo dobre kontakty z Politechniką Warszawską, Śląską i Krakowską – a także w innych jednostkach badawczo-rozwojowych. Dopiero tak przebadane produkty są poddawane weryfikacji w instytucjach niezależnych, zarówno w zakresie badań obowiązkowych, jak i dobrowolnych.

– Czy testy obejmują także istniejące instalacje?

**MM:** – To bardzo europejskie podejście. Na to pytanie odpowiemy już wkrótce...

– Przed wprowadzeniem do sprzedaży produkty powinny uzyskać aprobaty techniczne i certyfikaty zgodności. Czy trudne jest sprostanie takim wymaganiom, jak długo trwa proces uzyskania odpowiednich dokumentów?

**JW.:** – Z punktu widzenia pracy nad samym produktem dość długo. Jednak specyfika naszych produktów sprawia, że konieczne są testy, które wymagają czasu. Z drugiej strony sporo czasu zajmują sprawy proceduralne. Ponieważ nie są to nasze pierwsze badania, jesteśmy przygotowani na co najmniej kilkumiesięczne oczekiwanie zarówno na wyniki, jak i same dokumenty. Samo sprostanie wymaganiom norm, czy uzyskanie aprobat technicznych nie jest trudne, ale tylko dlatego, że zostało poprzedzone ciężką pracą naszego zespołu.

– Nowoczesna produkcja wymaga odpowiedniej przestrzeni i nowoczesnego parku maszynowego. Niedawno przeprowadzili się Państwo do nowego budynku – jakim zapleczem mogą się Państwo pochwalić?

**MM:** – Nasza produkcja odbywa się obecnie w nowej hali o powierzchni 5500 m<sup>2</sup>, wyposażonej w kilka najnowocześniejszych linii do obróbki precyzyjnej blachy. Maszyny te są całkowicie zintegrowane z naszym systemem do zarządzania,



zatem cały proces przygotowania produkcji został skrócony do minimum. Oprócz wyposażenia naszego zakładu w nowoczesną technologię, jesteśmy w trakcie wdrażania kilku linii do produkcji masowej naszych urządzeń. Proces ten powinniśmy zakończyć w I połowie 2009 roku. Jednocześnie z wprowadzeniem nowego systemu zarządzania produkcją wprowadziliśmy z sukcesem system kodów kreskowych, dzięki czemu na co dzień optymalizujemy zarówno procesy zarządzania, jak i same procesy produkcyjne.

– Opracowanie tych wszystkich nowych produktów zapewne wiązało się z dużymi nakładami finansowymi. W jaki sposób zostały one sfinansowane?

**MM:** – Firma cały wygenerowany zysk przeznaczona na inwestycje. Ponadto prawie każda inwestycja jest dofinansowana z programów operacyjnych Unii Europejskiej. Dzięki temu, że nie przejadamy zysków i nie boimy się rozwojowych inwestycji – np. dość odważny krok to budowa nowej fabryki wyposażonej w nowoczesny park maszynowy wraz z laboratorium zrealizowana w 14 miesięcy. Wsparcie unijne pozwala nam nie tylko wdrażać innowacyjne produkty, ale także bezpiecznie rozwijać się poprzez wewnętrzne źródła finansowania.

– Jak rynek odebrał nowe produkty firmy? Czy otrzymali Państwo wyróżnienia branżowe, z których są Państwo szczególnie zadowoleni?

**MM:** – Zawsze bardzo miłe i cenne są wyróżnienia przyznawane przez redakcje pism technicznych, które obserwują przecież uważnie rynek i jego tendencje. Za naszą klapę pożarową z funkcją regulatora VAV, czyli da Vinci, dostaliśmy nagrodę Lider Medium w kategorii Wentylacja oraz Statuetkę Złotego Instalatora. Do obu tych konkursów zgłaszane są bardzo dobre produkty, więc tym bardziej cieszymy się z wyróżnienia.

– Chcą być Państwo konkurencyjni także w krótkich terminach realizacji zleceń. Proszę przedstawić swój najnowszy pomysł na wyróżnienie się w tej dziedzinie.

**JW.:** – Usługa ta nosi nazwę „Produkt w pięć dni”. Nie powiem nic nowego, mówiąc, że w branży budowlanej czas jest czynnikiem kluczowym. Stwierdziliśmy, że pięć dni od zapytania ofertowego wystarczy, by przygotować dla klienta żądany produkt z naszego portfolio. Jest to konsekwencja założonej strategii działu handlowego oraz poczynionych inwestycji. Jeśli dzień nr 1 to dzień zamówienia, na cykl „przygotowanie produkcji – produkcja – kontrola jakości” wystarczy odpowiednio trzy dni. Piątego dnia produkt jest gotowy do odbioru. Tak szybki czas realizacji nie wymaga dodatkowej rekomendacji, ale jako przykład powiem, że taką możliwość docenią choćby wykonawcy, dla których liczy się nie tylko dobry i tani produkt, ale też krótki czas realizacji. Usługa ta nie tylko daje lepszy dostęp do naszej bogatej i szerokiej oferty handlowej, ale też jest wyrazem tego, jak zmienia się nasza firma.

– Czy usługa ta dotyczy wszystkich produktów, również tych tzw. nietypowych?

**JW.:** – Przede wszystkim tych nietypowych. Produkty ze stanów magazynowych, które posiadamy na stanach magazynowych, takie jak klapy KTM okrągłe, są realizowane w 48 h. Usługa „Produkt w pięć dni” obejmuje 80% naszej produkcji. Przede wszystkim to produkty o nietypowej wielkości, jak przepustnice, klapy, nawiewniki, kratki, tłumiki etc. Natomiast produkt, który wymaga zupełnie nowego rozwiązania (np. bardzo nietypowe zastosowa-

nie), wymaga dłuższego czasu przygotowania – tu terminy wymagają uzgodnień z zamawiającym Klientem.

– W Państwa portfolio znajduje się zapewne wiele ciekawych referencji. Czy mogłaby Pani wymienić kilka najważniejszych?

**MM:** – Nasza firma dostarcza swoje urządzenia zarówno do prestiżowych obiektów klasy A, gdzie spełniamy wysokie wymagania Inwestorów i projektantów, jak i do specjalistycznych obiektów przemysłowych. Lista referencyjna jest bardzo szeroka, wymienię więc tylko kilkanaście z nich: Marynarska Business Point, Prosta Centre, Lipowy Park, Grzybowska Park, Business Park Zabierzów, Fabryka Dell, Galeria ECE Gdańsk, Galeria ECE Kraków, Saint Gobain Glass Polska, Złote Tarasy, Rondo ONZ, Onet Kraków, Fabryka LG, Fabryka MAN Niepołomice, Huta Arcelor, Develley etc.



– W czym widzą Państwo dalszy rozwój działalności firmy? O jaką grupę produktów chcieliby Państwo oprzeć swoją działalność. Jakie są, czy będą najważniejsze kierunki dalszego rozwoju? Jaka grupa produktów będzie przede wszystkim o nim decydować?

**MM:** – Nasza oferta jest skoncentrowana na rozwoju trzech podstawowych systemów. Są to, systemy przeciwpożarowe, systemy regulacji powietrza oraz systemy zakończeń instalacji. Dopasowujemy je zarówno do oczekiwań odbiorcy końcowego, jak i do środowiska pracy samego urządzenia – stąd w naszej ofercie urządzenia adresowane do pomieszczeń czystych lub urządzeń w całości wykonane ze stali kwasoodpornej lub urządzenia przeciwybuchowe. Oczywiście nasz pomysł to rozwijanie systemów, które będą niezawodne i zgodne z oczekiwaniami klienta, ale także przynoszące oszczędności zarówno samej instalacji, jak i jej przyszłej eksploatacji. To dzięki wybraniu tej drogi rozwoju zgłaszają się do nas projektanci oraz firmy wykonawcze, a także sami inwestorzy, którzy wiedzą, dlaczego warto wiązać się z firmą Smay. Nasz pomysł na rozwój jest prosty: będziemy współpracować ze swoimi odbiorcami na tyle ściśle, by proponować im rozwiązania najwyższej klasy, zgodne ze specyfiką projektowanych budynków. Tu pragnę nadmienić, iż to nasza firma jako pierwsza wyznaczyła nowy

standard: aby testować klapy przeciwpożarowe na kilkadziesiąt tysięcy cykli. Obecnie możemy pochwalić się, iż nasze klapy jako jedyne w Europie przeszły testy niezawodności działania po 100 000 cykli.

– Państwa produkty oferowane są nie tylko w Polsce, ale i na Ukrainie oraz na terytorium Federacji Rosyjskiej. Jakie są dalsze plany rozwoju – Europa Zachodnia, Bliski Wschód, Afryka?

**MM:** – Nasza firma ten rok poświęciła przede wszystkim na przygotowanie solidnego zaplecza technologicznego, produkcyjnego oraz organizacyjnego, aby z sukcesem wejść na rynki zarówno wschodnie, jak i zachodnie. Oczywiście, aby być poważnym graczem na rynkach zagranicznych, należy dobrze przygotować firmę do sprostania konkuren-

cji europejskiej. Ponadto musieliśmy dobrać odpowiednie narzędzia, które umożliwią nam rozwój na tych rynkach. Obecnie uzyskaliśmy certyfikaty dopuszczające sprzedaż klap na rynku słoweńskim, holenderskim, belgijskim, a w przeciągu kilku miesięcy będziemy dysponować także dokumentami na rynki: rosyjski, rumuński, bułgarski, a także niemiecki.

– Czy w planach tych nie przeszkodzi obecny kryzys finansowy i spodziewany na przyszły rok regres w budownictwie w Polsce i w Europie, o którym coraz głośniej mówią firmy z naszej branży?

**MM:** – Moje przewidywania, którymi dzieliłam się m.in. na łamach Państwa czasopisma w marcu 2007, sprawdziły się. Korekta, którą obecnie obserwujemy na rynku jest sytuacją, na którą każde przedsiębiorstwo musi być przygotowane. Oczekujemy raczej wyhamowania rynku i niższego stopnia wzrostu gospodarczego niż całkowitego jego załamania. Jednak jak do każdego wyzwania – jesteśmy przygotowani do każdego scenariusza.

– Życzę zatem dalszego rozwoju i kolejnych udanych lat. Dziękuję za rozmowę.

– Dziękujemy.