

THERMACUT: ZÁKAZNÍCI MAJÍ PRÁVO NA POCTIVÝ OBCHOD

Technici a prodejci výrobců spotřebních dílů pro řezací systémy se stále častěji setkávají s nejistými zákazníky. Tato nejistota je často způsobována pokusy výrobců originálního zařízení (Original Equipment Manufacturer = OEM) plasmových řezacích systémů znovu získat podíly na trhu, které ztratili v důsledku **korektní konkurence** působící na trhu prodeje hořáků a jejich spotřebních dílů. Za tímto účelem často používají **pochybnou argumentaci a metody**.

THERMACUT[®]
THE CUTTING COMPANY[®]

PĚT NEJČASTĚJI UPLATŇOVANÝCH

HROZÍCÍ NEBEZPEČÍ

VÝROBCI ORIGINALNÍHO ZAŘÍZENÍ (OEM) PROHLAŠUJÍ, ŽE POUŽITÍ NEORIGINÁLNÍCH HOŘÁKŮ NEBO SPOTŘEBNÍCH DÍLŮ, BY MOHLO VÉST K VELKÉMU NEBEZPEČÍ VÁŽNÉHO POŠKOZENÍ HOŘÁKŮ NEBO DOKONCE ŘEZACÍCH ZDROJŮ ZÁKAZNÍKŮ.

Pochopitelně je to pouze taktika zstrašování, kterou vyvíjejí nátlak na zákazníky. Téměř každý originální výrobce plasmových systémů vlastní společnost pro výrobu a prodej alternativního příslušenství /aftermarket/ a mnozí také prodávají

díly na systémy dalších originálních konkurenčních výrobců, ale přitom obviňují ostatní z porušování autorských práv přesto, že dělají totéž. Moderní řezací zdroje není možné poškodit nebo dokonce zničit použitím hořáků nebo spotřebních dílů vyrobených neoriginálními výrobci. Systémy jsou navrženy a realizovány takovým způsobem, aby zvládly maximální představitelný zásah, aniž by došlo k jejich poškození. Systémy jsou bezpečně chráněny proti dlouhodobému zkratu, takže takové případy jako vypálení spotřebních dílů, porucha chlazení, havárie hořáku nebo nesprávné ovládní, nepůsobí

žádné poškození řezacího zdroje, nebo jeho periferií, bez ohledu na to, zda se jedná o součástky OEM nebo zda jsou použity kompatibilní spotřební díly alternativních neoriginálních výrobců.

Například skupina Thermacut prodá každoročně po celém světě více než 5 700 náhradních hořákových systémů a více než 1 400 000 setů spotřebních dílů (elektrod a trysek) uživatelům řezacích systémů. V důsledku použití výrobků Thermacut nedošlo nikdy k jedinému poškození hořáku nebo dokonce řezacího zdroje.

TATO SKUTEČNOST HOVOŘÍ SAMA ZA SEBE!

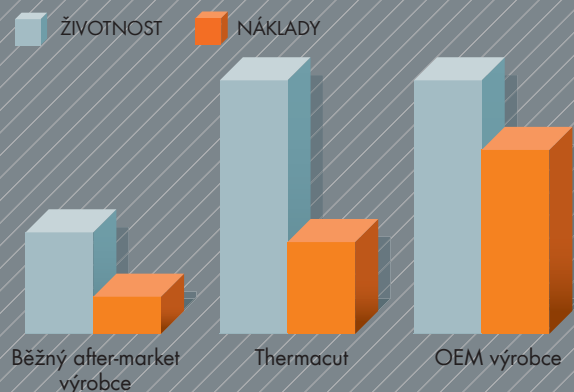
POUZE ORIGINALNÍ HOŘÁKY A SPOTŘEBNÍ DÍLY MOHOU NABÍDNOUT IDEÁLNÍ VÝKONNOST

OEM SE ČASTO POKOUŠEJÍ NAMLUVIT SVÝM ZÁKAZNÍKŮM, ŽE ŽIVOTNOST NEBO ŘEZACÍ VÝKONNOST JEJICH VLASTNÍCH VÝROBKŮ JE LEPŠÍ, NEŽ VÝROBKŮ ŘADY ALTERNATIVNÍCH VÝROBCŮ. PROHLAŠUJÍ, ŽE ÚSPORY DOSAŽENÉ NÁKUPEM SOUČÁSTEK OD LEVNĚJŠÍCH ALTERNATIVNÍCH VÝROBCŮ, BUDOU KOMPENZOVÁNY NUTNOSTÍ ČASTĚJŠÍ VÝMĚNY SPOTŘEBNÍCH DÍLŮ A ZTRÁTY ŘEZNÉHO VÝKONU.

To je v rozporu se zdravým rozumem! V tvrdé konkurenci uživatelů a poskytovatelů servisu se každý snaží nabídnout jen to nejlepší. Výpočet provozních nákladů souvisejících s

nabízenými výrobky je součástí každodenní podnikatelské činnosti a je nezbytným předpokladem pro udržení trvalého ekonomického úspěchu. Pokud by byla argumentace OEM pravdivá, uživatelé, kteří nakupují výrobky od alternativních výrobců, by se rychle vrátili ke drahým originálním součástkám nebo by museli opustit trh z důvodu nekonkurenceschopnosti. Ale k tomu nedochází. Dokládá to celá řada dlouhodobě úspěšných

Graf: Srovnání elektrody pro plasmové řezání. Cena a výkonost (10 mm měkké oceli, řezací rychlost 2,6m/min)



a spokojených zákazníků firmy Thermacut. Stejně jako nezávislé a objektivní testy zaměřené na životnost a řeznou výkonnost součástek Thermacut ve srovnání s OEM díly.

ANÝCH „MÝTŮ“



Dr. Ing. Stefan Gießler

Autor je členem mezinárodního vývojového týmu Thermacut Group a jedním z pracovníků odpovědných za technickou komunikaci se zákazníky.

POUZE OEM TECHNICI POSKYTUJÍ NEJLEPŠÍ SERVISNÍ SLUŽBY

OEM ČASTO PROHLAŠUJÍ, ŽE POUZE JEJICH VLASTNÍ TECHNICI JSOU SCHOPNI POSKYTOVAT UŽIVATELŮM TECHNICKY KVALIFIKOVANÉ KONZULTACE.

Je tomu právě naopak. Servisní pracovníci společnosti Thermacut jsou trvale v kontaktu s jejich vývojovými odděleními a je jim poskytováno pravidelné školení zaměřené na nově vyvíjené výrobky. Ne pouze na díly, které jsou vyráběny jedním OEM.

Neustálý oboustranný dialog servisního a vývojového oddělení zaručuje informovanost servisních týmů ohledně nových výrobků a znalost práce s nimi. A naopak oboustranná komunikace zajišťuje, že vývojové oddělení dostává zpětnou vazbu, týkající se výrobků používaných v reálném provozu řezání a může tak pružně reagovat na požadavky a přání uživatelů řezacích zařízení. Schopnosti servisních pracovníků, co se týká konzultací s uživateli

a odstraňování závad samozřejmě často převyšují znalosti pracovníků servisu OEM, protože nejsou zaměřeni pouze jednostranně na know-how jedné konkrétní značky, ale jsou skutečně informováni o všech moderních řezacích systémech a specifikách jejich uplatnění, protože pracují s širokou škálou výrobků. Díky tomu dostane zákazník vždy nejlepší řešení, které je na trhu k dispozici. Nejen to, které je nejlepší z pozice jednoho OEM.

UKONČENÍ ZÁRUKY NA SYSTÉM

NĚKTEŘÍ OEM VYHROŽUJÍ SVÝM ZÁKAZNÍKŮM TÍM, ŽE ZTRATÍ NÁROK NA ZÁRUKU A ZÁRUČNÍ SERVIS, POKUD BUDOU POUŽÍVAT JINÉ, NEŽ ORIGINÁLNÍ HOŘÁKY A SPOTŘEBNÍ DÍLY. ŘÍKAJÍ JIM, ŽE SE V BUDOUCNU BUDOU MUSET STEJNĚ VRÁTIT K PŘEDRAŽENÝM ORIGINÁLNÍM DÍLŮM.

Toto obecné odmítnutí záruky a záručního servisu v důsledku toho, že zákazník používá jiné než originální spotřební díly, je ve většině zemí v rozporu se zákonem (např. zákon v EU: článek 81 a 82 paragraf 1 EGV nebo ve Spojených státech podle Magnuson-Moss Trades Commission Improvement Act a směrnic pro „zneužívání patentů“). Poskytovatel záruky musí jasně

prokázat, že škoda byla způsobena výhradně v důsledku použití neoriginálních spotřebních dílů. Přitom není znám ani jeden takový případ u více než 800 000 plasmových řezacích systémů instalovaných po celém světě. Buďte si jisti, že pokud by existoval takový případ, OEM by jej ve své argumentaci zcela jistě zmiňovali.

APELOVÁNÍ NA MORÁLKU

KDYŽ OEM DOJDOU ARGUMENTY, MOHOU SE POKUSIT RONIT KROKODÝLÍ SLZY A SNAŽIT SE ZÍSKAT PŘÍZEŇ UŽIVATELŮ ŘEZACÍCH SYSTÉMŮ. BUDOU APELOVAT NA MORÁLKU UŽIVATELE A POPISOVAT NESMÍRNÉ ÚSILÍ VYNALOŽENÉ NA VÝZKUM

A VÝVOJ, KTERÉ VLOŽILI DO SVÝCH VÝROBKŮ.

OEM si stěžují, že budoucí inovace, týkající se konkrétně technologie výroby zdrojů, nebudou v budoucnosti možné, pokud nebudou uživatelé nakupovat jejich předražené spotřební díly. Vždyť přeci rozpočet na vývoj jasně

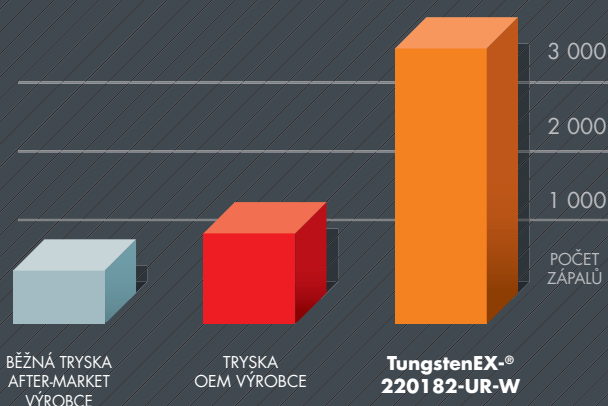
vychází z dosažených tržeb. „To je samozřejmě nesmysl“ – dobře známý „Rockefellerův princip“, týkající se olejových lamp a kazet do tiskáren, kdy je výrobek nabízen za cenu pod výrobními náklady s tím, že zisku bude dosaženo později prodejem předražených spotřebních materiálů, může fungovat jenom tehdy,

když má jejich dodavatel monopolní postavení na trhu. Naštěstí to není případ uživatelů řezacích zařízení, hořáků a náhradních dílů. Stížnost vyslovovaná v této souvislosti a tvrzení, že dodavatelé neoriginálních spotřebních dílů nemají výlohy na vývoj a inovace, není v tomto případě korektní. Například Thermacut vynakládá více než 5% ze svých tržeb na výzkum a vývoj v oblasti plasmového řezání. Zdokonalování a především další vývoj současných technologií OEM, spolu s jasnými přínosy pro uživatele, týkající se životnosti a rezného

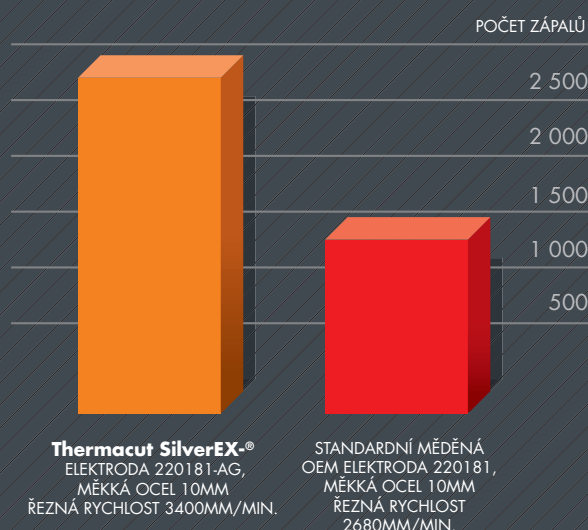
výkonu, jsou toho dokladem a mají podstatný vliv na trvalý ekonomický úspěch společnosti Thermacut. Nejlepšími příklady jsou technologie spotřebních dílů Silver-EX™, týkající se inovace elektrod a Tungsten-EX™, týkající se inovace trysek. Je třeba také poznamenat, že Thermacut investuje každý rok zhruba 6 % z celkových tržeb v oblasti plasmového řezání do nových výrobních metod a modernizace vysoce efektivních výrobních strojů, aby i nadále poskytoval zákazníkům co nejvyššího kvalitu hořáků a spotřebních dílů

za atraktivní ceny, které jsou nižší než ceny originálních dílů. Pokrytectví výše uvedeného apelu na morálku kupujících je ještě zřejmější, když uvážíme následující fakt. Hypertherm®, jako největší OEM plasmových řezacích systémů bez jakýchkoli zábran nabízí kopie spotřebních dílů k řezacím hořákům. Prostřednictvím své dceřiné společnosti „Centricut®“, prodává Hypertherm® spotřební díly ostatních jim dobře známých konkurentů. Tímto způsobem Hypertherm® významně přispívá ke globálnímu prodeji kopií a tak snižuje obrat OEM konkurentů.

Graf: Srovnání počtu zápalů dosažených při použití trysky TungstenEX® a použití trysek jiných výrobců (130Amp, měkká ocel)



Graf: Dosažení počtu zápalů při použití SilverEX® elektrody a běžné měděné OEM elektrody



VÝSLEDEK

JENOM MÝTY, ŽÁDNÉ SERIÓZNÍ ARGUMENTY!

Tato analýza argumentů nebo metod, kterými se OEM snaží nalákat své zákazníky na koupi svých spotřebních dílů ukazuje, jak se OEM záměrně pokoušejí svoje zákazníky znejistit. Využívají nedostatečných znalostí zákazníků v oblasti technických a elektronických vzájemných souvislostí a zákonitostí. Zastrahováním jsou pak zákazníci

přivedeni zpět do náruče originálního výrobce, jež je mnohem dražší, ale údajně mnohem bezpečnější. Používáním diskutabilní argumentace a stížností se z právního hlediska často pohybují na tenkém ledě. Také je charakteristické, že tyto metody uplatňují obvykle pouze ústně, při konzultačních schůzkách se zákazníky, aby se vyhnuli nebezpečí konfliktu s konkurencí.

Každý uživatel plasmové technologie by měl ve svém vlastním zájmu kriticky zhodnotit tento postup.

THERMACUT®
THE CUTTING COMPANY®