

СЕРВИСНЫЙ ВОПРОС

Специалисты отмечают, что чем сложнее оборудование, тем больше оно нуждается в периодическом обслуживании. Как правило такая сложная (и, как следствие, дорогостоящая) техника представляет собой узкое звено в производственной цепочке. Для примера возьмём линию термической резки металла на заготовительном участке или автоматизированный комплекс для сварки. Это оборудование выполняет важные, а зачастую и ключевые функции, и его поломка для производственного цикла критична. К сожалению, многие понимают это слишком поздно – когда начинают это оборудование терять. Поэтому мы вновь и вновь поднимаем тему сервисного обслуживания промышленных механизмов.



Денис Муринский, руководитель сервисного отдела ООО «ЭСАБ»

Во время всей эксплуатации оборудования идёт его механический износ, сказывается регулярное воздействие на электрические элементы, контакты, разъёмы и кабели. Сложное оборудование состоит из большого количества таких частей, узлов, механизмов, блоков управления, которые составляют единую систему, взаимодействуют друг с другом и результат этого воздействия бывает разным.

Так, например, у любого автоматического оборудования для резки и сварки есть быстроизнашивающиеся части, а есть те, которые работают продолжительное время – годами и даже десятилетиями. К третьей же категории относятся части, которые служат продолжительное время, но время от времени могут выходить из строя.

Сервис нацелен именно на третью категорию, и его задача – предотвратить поломку или же устранить её. О том, как сервисный контракт помогает продлить жизнь оборудованию, рассказал руководитель сервисного отдела ООО «ЭСАБ» Денис Муринский.

– Денис, расскажите, пожалуйста, как часто необходимо обращаться за техническим сервисом сварочного оборудования?

– Частота обслуживания зависит от степени загруженности оборудования. При организованном обслуживании на предприятии мы рекомендуем обращаться за техническим сервисом минимум раз в год и максимум четыре раза. Это касается автоматического сварочного оборудования и машин термической резки, которые отно-

сятся к более сложному оборудованию, нежели стандартное.

– А стандартное нуждается в обслуживании чаще?

– Стандартное оборудование нуждается, прежде всего, в регулярном обслуживании самими операторами или сварщиками. В него входит замена расходных частей, очистка оборудования от пыли, в том числе изнутри, визуальная проверка кабелей, проверка подсоединений разъёмов. Это внутризаводской регламент, которого мы не касаемся, но можем дать рекомендации.

Однако на сегодняшний день, к сожалению, культура обслуживания стандартного сварочного оборудования крайне низкая, несмотря на то, что это обязательное усло-

вие для продолжительной жизни техники. В лучшем случае, его разбирают и продувают, что делают аккуратные пользователи.

Можно сказать, что есть ежедневная работа, которая лежит на специалистах, работающих с оборудованием, а есть сервис, который призван осуществлять то, что в обычной жизни оператор не замечает. И если каждый будет делать свою часть регулярно, мы можем существенно продлить жизнь оборудования.

— Как часто заказчики идут на сервисный контракт?

— Зависит от сложности оборудования. Есть компании, у которых планомерный подход к производству и всем процессам. У них по внутренним правилам должен быть заключён договор на технический сервис. Другим же предприятиям мы, как правило, предлагаем договор на консультации и приезды на диагностику, а также ремонт в случае поломки.

— Какие работы включает в себя сервисный контракт?

— Стандартный сервисный договор включает минимум один плановый выезд в год и обещанное время приезда и ремонта в аварийных случаях, если оборудование сломается неожиданно. Преимущество этого договора в том, что он выступает одновременно и как страховка, и, в некотором смысле, как плановая диспансеризация. В сервисных услугах важно соблюдать баланс: чем чаще будут превентивные выезды, тем меньше будет аварийных и, соответственно, наоборот, однако на практике, большинство предприятий ограничиваются одним выездом.

Важно понимать, что благодаря превентивным мерам оборудование дольше служит, оно стабильно и работает с меньшими простоями по техническим причинам. Кро-

ме того, сервис гарантирует заказчику, что в случае поломки оборудование быстро починят, и он не будет терять деньги, находясь в поиске квалифицированного специалиста по ремонту.

— Возможны ли какие-то особые условия?

— Да, если принципиальна непрерывности производства, стоит задача увеличения производительности и уменьшения времени простоя. Это подход, когда мы не ремонтируем то, что сломалось, а помогаем предприятию повысить свою производительность посредством превентивных мер. Так, например, заказчик может поставить задачу, чтобы станок работал 90% времени, а мы уже самостоятельно планируем периодичность выездов, чтобы обеспечить это. Можно сказать, что это управление рисками предприятия.

— Можно ли провести диагностику оборудования удалённо?

— В целом, да. Оборудование для термической резки, при наличии одного из последних версий контроллера, уже готово для удалённого подключения и диагностики. Для этого нашим инженерам требуется доступ к машине через интернет и оператор или ремонтная служба заказчика, с кем мы будем на связи на время сеанса.

Сварочное оборудование, укомплектованное системой WeldCloud, также может быть продиагностировано через интернет. Возможности диагностики здесь несколько ниже, чем у машин термической резки, но эта система сильно ускоряет процесс.

— Можно ли выделить наиболее распространённые причины обращения?

— Сложно сказать, поскольку каждый случай уникален. Задача сотрудников, выезжающих на аварийный вызов, — определить эту причину верно. Как правило, половина вызо-

вов — технологические, где проблема связана с использованием оборудования. Нередки бывают и ошибки операторов, крановщиков, а также повреждения оборудования при погрузочно-разгрузочных работах.

— От чего может зависеть срок и успешность ремонта?

— Срок ремонта зависит от результатов диагностики, т. е. от подготовки сервис-инженеров и наличия запчастей. Мы это понимаем и работаем как над повышением квалификации инженеров, так и над наличием запчастей. В случае, если у нас есть возможность временно починить оборудование, до момента поставки требуемых запчастей, чтобы заказчик не терял деньги от простоя, мы используем эту возможность.

Мы понимаем, что наличие запчастей — это 80% успеха любого ремонта, поэтому стараемся организовать их доставку и присутствие на складе. Быстроизнашиваемые части есть всегда, что касается прочих — их количество и наличие мы стремимся поддерживать на оптимальном, согласно потребностям заказчиков, уровне. 

