

СУХОЙ ЗАКОН

Американские встречи
на высшем уровне

Как управлять клиентами:
современные решения

«Пенетрон Адмикс» –
материал для любого сезона

Пенетрон – «Лидер
строительного качества – 2012»



ОТ РЕДАКЦИИ

4 ноября жители России отмечают День народного единства. Похожие праздники есть во многих странах мира. Но россияне, как это обычно бывает, к новой дате отнеслись настороженно: смущала и сомнительная историческая подоплека, и странная связь с бывшим Днем Октябрьской революции.

Но вернемся к единству. Его ценность под сомнение никто не ставит. Вся история показывает, что, лишь сплотившись и объединив усилия, народы достигают поставленных целей. Среди многочисленных примеров – поднятая силами всей страны целина, великие стройки – от ДнепроГЭСа до БАМа. Это же правило действует в бизнесе. И здесь есть, над чем задуматься...

Рынок гидроизоляции сегодня очень конкурентный и жесткий. И во всей этой суете мы подчас забываем, что не одни. Что нас – целое сообщество, объединенное знаменами проникающей гидроизоляции Пенетрона. А ведь вместе гораздо проще бороться с устаревшими, но глубоко укорененными в сознании обмазочными и рулонными материалами. Вместе проще строить надежные и современные здания. Проще делать жизнь людей комфортной и безопасной.

На обложке: жилой комплекс «Coliseum Palace», г. Кишинев, Молдова.
Поставка материалов и выполнение гидроизоляционных работ –
HIDROCOM-EXIM, г. Кишинев.



Профессиональное издание
о гидроизоляционных материалах и технологиях защиты от воды.
Издается с 2004 года

РЕДАКЦИЯ:

автор проекта:

Игорь ЧЕРНОГОЛОВ

шеф-редактор:

Алена ЧЕРНОГОЛОВА (personal@penetron.ru)

выпускающий редактор:

Татьяна СЛОБОДЯНИК (cz@penetron.ru)

build-редактор:

Ирина ГРИГОРЬЕВА (moscow@penetron.ru)

технический редактор:

Евгений ПОМАЗКИН (pomazkin-urfu@mail.ru)

литературный редактор:

Анастасия КОНСТАНТИНОВА (anastasia@penetron.ru)

текст:

Ирина ЛУТФИЕВА (pressa@penetron.ru)

Евгений КАБЛУКОВ (pr@penetron.ru)

дизайн, верстка:

Татьяна ЕЛИСЕЕВА (eliseeva@penetron.ru)

корректор:

Татьяна СЕРГЕЕНКО

РАСПРОСТРАНЕНИЕ:

- союзы инженерных и научных организаций
- региональные отделения Союза архитекторов
- строительные предприятия
- проектные институты и организации
- правительства областей
- администрации городов
- торгово-промышленные палаты
- общественные организации малого и среднего бизнеса
- палаты товаропроизводителей
- отраслевые выставки, конференции, семинары
- собственники и управляющий менеджмент крупных предприятий и организаций во всех субъектах Российской Федерации, в Украине, Беларуси, Казахстане, Туркменистане, Армении, Грузии, Азербайджане, Киргизии, Таджикистане, Молдове, Приднестровье, Узбекистане, Монголии, Эстонии, Латвии и Литве
- путем адресной рассылки руководителям

Размещение рекламы в журнале «СУХОЙ ЗАКОН» расширит круг Ваших деловых партнеров

Разворот	60 000 руб.	1/4 полосы	8 000 руб.
1 полоса	30 000 руб.	1/8 полосы	4 000 руб.
1/2 полосы	16 000 руб.	4-я стр. обложки	40 000 руб.

Рубрика «Новости»:

«Новости компаний» 500 знаков + фото 3 000 руб.

Рубрика «Советуют профессионалы»:

текст + визитка компании 20 000 руб.

Стоимость размещения рекламных материалов НДС не облагается.



УЧРЕДИТЕЛЬ И ИЗДАТЕЛЬ: СРО РСПППГ

Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-25126.

Выдано 28.08.2006 Федеральной службой по надзору за
соблюдением законодательства

в сфере массовых коммуникаций и охраны культурного наследия.

ТИРАЖ 15 000 экз.

Отпечатано в типографии «Полипринт».

Периодичность: 8 раз в год

За достоверность информации в рекламных материалах
редакция ответственности не несет.

АДРЕС РЕДАКЦИИ:

620076, г. Екатеринбург, пл. Жуковского, 1, тел.: (343) 217-02-02.

сухой-закон@yandex.ru

СОДЕРЖАНИЕ

PENETRON-NEWS	2
КРУГЛЫЙ СТОЛ КАК УПРАВЛЯТЬ КЛИЕНТАМИ	4
БИЗНЕС-STORY МОЛОДЫМ ВЕЗДЕ У НАС ДОРОГА!	9
ВОПРОС-ОТВЕТ СЛУЖБА СПАСЕНИЯ БЕТОНА	13
КОНКУРС ПРОЕКТИРОВЩИКОВ ТРУБА ЗОВЕТ...	14
ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА	16
ОБРАБОТАНО ПЕНЕТРОНОМ	18
ПОПУЛЯРНОЕ ПЕНЕТРОНОВЕДЕНИЕ ГИДРОИЗОЛЯЦИЯ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ БАССЕЙНА БАШЕННОЙ ГРАДИРНИ	20
ТЕХЛИКБЕЗ ГИДРОИЗОЛЯЦИОННАЯ ЗАЩИТА СТРОИТЕЛЬНЫХ ШВОВ	23
ОБЗОР ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС: ГОРОД В ГОРОДЕ	26
РЕГИОНЫ ПОДЗЕМНЫЙ ПАРКИНГ: НЕОБХОДИМАЯ РОСКОШЬ	28
ОБЪЕКТЫ ТАКИЕ РАЗНЫЕ БАССЕЙНЫ КОННЫЙ СПОРТ – ДЕТЯМ	30 32
МАСТЕР-КЛАСС ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	33
СОВЕТУЮТ ПРОФЕССИОНАЛЫ ВЫБОР ПРОГРАММНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ СТРОИТЕЛЬНОЙ ОТРАСЛИ: С ЧЕГО НАЧАТЬ И ЧЕМ ЗАКОНЧИТЬ	36



Игорь Черноголов и Майкл Фроман

1 Американско-российский деловой совет: новый сезон

В Атланте состоялось ежегодное заседание Американско-Российского делового совета. В прошлом году его членом стала ГК «Пенетрон-Россия».

Одним из самых важных вопросов, обсуждаемых на нынешнем заседании, стало заявление американской стороны о начале процедуры по отмене поправки Джексона-Вэнига, ограничивающей торговые взаимоотношения между Россией и США. В ходе работы форума Игорь Черноголов провел ряд встреч и переговоров, в частности, с Майклом Фроманом, помощником президента США и заместителем советника по национальной безопасности, Александром Слепневым, руководителем представительства Внешэкономбанка в США, Алексеем Кудриным, российским государственным деятелем.



Фил Волкен и Игорь Черноголов

2 Гран-При в Голливуде

В Лос-Анджелесе состоялась 16-я ежегодная церемония вручения кинопремии Hollywood Film Awards.

Наградами кинофорума были отмечены актеры Бен Аффлек, Марийон Котийяр, Дастин Хоффман, Ричард Гир, Роберт де Ниро, Эми Адамс, Брэдли Купер, Квентин Тарантино, Хелен Хансен. Лучшим фильмом, удостоенным Гран-При фестиваля, стала картина «Garbage» молодого режиссера Фила Волкена, где нашлась роль и материалам системы Пенетрон. Фильм, работа над которым закончилась в прошлом году, успел получить уже несколько премий.



3 Выставка «FOR ARCH» в Праге

Стенд Пенетрона привлек внимание посетителей на осенней строительной ярмарке «FOR ARCH – International Building Trade Fair».

Это не первое участие холдинга «Пенетрон-Россия» в выставочных форумах на территории Чехии. И на этот раз огромное количество специалистов, а также частных лиц – посетителей выставки вновь проявили большой интерес к материалам системы Пенетрон. Они востребованы как в столице страны, так и в регионах.

4 Форум архитекторов России

В Москве, в колонном зале Дома союзов, состоялся VIII съезд архитекторов. Он собрал более 1500 участников из различных городов России.

В работе съезда принял участие глава холдинга «Пенетрон-Россия» Игорь Черноголов. Он провел ряд встреч с видными архитекторами столицы и обсудил актуальные вопросы градостроительства и обеспечения безопасности в современной городской застройке. В рамках форума работала выставка. На своем стенде ГК «Пенетрон-Россия» представила технологии гидроизоляции, с помощью которых можно реализовать любой сложности архитектурный проект.



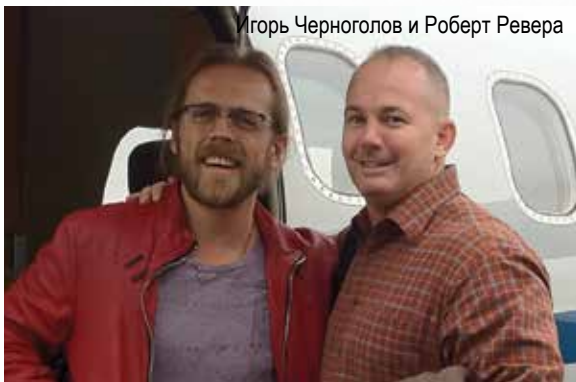
А. Боклов, президент Союза архитекторов России, И. Черноголов



5 Всероссийское совещание ЖКХ

Прошедшее в Екатеринбурге мероприятие было посвящено проблеме эффективного управления жилищным фондом.

Заместитель председателя Правительства РФ Дмитрий Козак заострил внимание участников на вопросах регулирования капитального ремонта жилых домов. В рамках работы совещания состоялось награждение победителей III ежегодного Всероссийского конкурса средств массовой информации на лучшее освещение реформы ЖКХ. Особые призы были вручены журналистам от Группы компаний «Пенетрон-Россия»



Игорь Черноголов и Роберт Ревера

6 Встреча президентов

Глава холдинга «Пенетрон-Россия» провел встречу с президентом PENETRON Int. Робертом Реверой.

Переговоры проходили в нью-йоркском офисе компании и касались двух основных тем: развития производства в Германии и работы над новыми материалами в линейке Пенетрон. Вместе с этим было отмечено, что развитие бизнеса в России и СНГ идет активными темпами, что позволяет холдингу инвестировать в модернизацию и укрупнение производственной базы как в России, так и за ее пределами.

7 Ельцинские чтения в Бишкеке

Президент ГК «Пенетрон-Россия» Игорь Черноголов посетил Республику Кыргызстан в составе российской делегации.

Поездка была приурочена к 20-летию установления дипломатических отношений между Россией и Кыргызстаном. Осмысление исторических процессов этого периода и перспективные направления в сотрудничестве двух стран стали основными темами круглого стола «Ельцинские чтения», впервые проведенного за пределами Российской Федерации. Для холдинга «Пенетрон-Россия» эта тема более чем актуальна – в Кыргызской республике наращивает обороты продвижение проникающей гидроизоляции Пенетрон.



Победители конкурса. Вторая слева – Е. Кузьмина, директор ООО «Пенетрон», г. Санкт-Петербург

8 Лидер строительного качества

В Санкт-Петербурге прошла торжественная церемония награждения победителей конкурса «Лидер строительного качества – 2012».

Заслуженную награду в номинации «Производство строительных материалов и конструкций» получила система гидроизоляционных материалов Пенетрон. Активное участие в организации соревнования принимает Комитет по качеству и безопасности в строительстве при полпредстве Президента РФ в СЗФО. Цель конкурса – способствовать развитию здоровой конкурентной среды в строительном сообществе и предотвращению появления на российском рынке материалов сомнительного качества.

9 Помощь Пенетрона водохозяйственному комплексу России

Холдинг «Пенетрон-Россия» принял участие в работе всероссийской конференции водоканалов. Мероприятие проходило на одной из площадок саммита АТЭС во Владивостоке.

В рамках секции, посвященной наилучшим доступным технологиям водоснабжения и водоотведения, технический директор ЗАО ГК «Пенетрон-Россия» Денис Балакин выступил с докладом: «Эффективная технология проникающей капиллярной гидроизоляции для гидротехнических сооружений водоканалов при реконструкции и новом строительстве». Особый акцент был сделан на вопросах защиты от коррозии бетонных конструкций, которые подвергаются чрезвычайно агрессивному воздействию на объектах водоподготовки.

КАК УПРАВЛЯТЬ КЛИЕНТАМИ

МНОГИЕ КОМПАНИИ СТАЛКИВАЮТСЯ С ТАКОЙ ПРОБЛЕМОЙ, КАК УПРАВЛЕНИЕ ПРОДУКТИВНОСТЬЮ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ, – К СНИЖЕНИЮ ИХ ЛОЯЛЬНОСТИ ПРИВОДИТ РАЗНООБРАЗИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ НА РЫНКЕ. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СПЕЦИАЛЬНЫХ ИТ-ПРОГРАММ СПОСОБСТВУЕТ УВЕЛИЧЕНИЮ ПРИБЫЛИ С НАИМЕНЬШИМИ ЗАТРАТАМИ. ОДНАКО НЕ ТАК ЛЕГКО ЗАСТАВИТЬ СЕБЯ РАБОТАТЬ ПО-НОВОМУ. СЕГОДНЯ МЫ ОБСУЖДАЕМ ТЕМУ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМ С ДИЛЕРАМИ ХОЛДИНГА «ПЕНЕТРОН-РОССИЯ» И ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ КОМПАНИЙ ПО РАЗРАБОТКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.



СЕРГЕЙ ГОРШКОВ,
технический директор
компании «Index.art»,
г. Екатеринбург



АНДРЕЙ ПОДВЕЗКО,
заместитель генерального
директора компании
«АЛТИУС СОФТ»,
г. Москва



ЕВГЕНИЙ ШУР,
руководитель управления
по продажам и работе с
клиентами «СКБ Контур»,
г. Екатеринбург



ЕВГЕНИЙ ВЕЙНБЕРГ,
директор
ООО «Фирма «ТОРИ»,
г. Челябинск



НИКОЛАЙ СЮРДО,
директор
ООО «Ведисофт»,
г. Екатеринбург



ОЛЬГА ЯРОВАЯ,
генеральный директор
ООО «Пенетрон-Дон»,
г. Ростов-на-Дону

Ред.

Прежде чем проводить заседание нашего круглого стола, мы организовали небольшой опрос руководителей дилерских компаний на тему использования ими ИТ-технологий. Полученные ответы показывают, что большинство компаний обходится самыми простыми и традиционными программами – 1С Торговля и склад, 1С Бухгалтерия, Excel, и считают, что этого вполне достаточно. Насколько они правы?

Сергей ГОРШКОВ

По мере того как компания растет, в определенный

момент возникает необходимость создания среды обмена информацией, единой корпоративной системы, которая, как минимум, отражает какие-то оперативные действия: текущие сделки, текущих клиентов, аналитику.

Ред.

Чем, в сущности, обычный ежедневник, который ведет каждый участник бизнес-процесса, хуже компьютерной программы?

Сергей ГОРШКОВ

Тем, что ежедневник не дает возможности обмени-

ваться информацией между сотрудниками, не предоставляет никаких аналитических возможностей, не предупреждает о возникновении критических ситуаций в процессах, не обеспечивает безопасности и разграничения прав доступа.

Андрей ПОДВЕЗКО

Дело в том, что ежедневник хорош как средство фиксирования информации, и то, если её немного. К примеру, можно записать номер телефона, оставить пометку о чём-то. Но ежедневник не может напомнить об истории переговоров с клиентом или контрагентом, показать, из чего вытекает тот или иной результат. Тогда как, например, в нашей программе по управлению клиентами можно увидеть, что послужило поводом для того или иного решения, принять оперативные меры, получить напоминание в автоматическом режиме и многое другое.

Николай СЮРДО

Клиентская база – такая же собственность компании, как, например, офисная мебель. Сколько потенциальных клиентов менеджеры доводят до продажи? Треть? Это еще в лучшем случае! Участь большинства найденных «теплых» клиентов, попавших в ежедневники или на желтые липкие листочки, – навечно потеряться. А ведь эти «теплые» клиенты сказали «нет» не навсегда. Возможно, если им позвонить через пару месяцев или через полгода, они скажут: «Да, выписывайте счёт». И это будет очень легкой продажей – ведь вся подготовительная работа уже выполнена. Даже самая простая компьютерная программа, которая хранит всех «теплых» клиентов компании, будет в таком случае отличным подспорьем в работе менеджеров. Потрепанный ежедневник вряд ли годится на эту роль.

Евгений ВЕЙНБЕРГ

С начала работы нашей компании (с 1995 года) мы по привычке ведем клиентскую базу в программе MS Excel. Постоянно производится работа с ней: добавляем новых клиентов, убираем несуществующие больше компании, вносим коррективы в списки ЛПР, в контактную информацию, отражаем информацию о закупках, совершенных клиентами, выполненных работах, проведенных переговорах. Это позволяет по итогам месяца, квартала или года провести анализ и составить стратегию работы на будущее. Для всей базы раз в неделю делается резервное копирование – Backup.

Ольга ЯРОВАЯ

У нас учет клиентов ведется по двум направлениям:

1. Клиенты, которых прорабатывают менеджеры (это строительные компании, проектные институты, заказчики, инвесторы), заносятся в клиентскую базу в Excel. Там все контакты, история сотрудничества. Историю покупок как таковую не ведем. О постоянных клиентах и объемах приобретаемых материалов все в компании знают.

2. Частники заносятся в журнал. В нем пишем ФИО, телефон, запросы, откуда о нас узнал. В девяноста про-

центах случаев это разовый заказ, поэтому по ним ведется учет только с целью выявления наиболее эффективного вида рекламы.

Ред.

Вот видите – компании вполне довольны программой MS Excel для ведения учета клиентов.

Сергей ГОРШКОВ

Excel может удовлетворить потребности только очень малого предприятия. Если с клиентами работают хотя бы 5 человек, нормально вести учет в Excel уже не получится.

Андрей ПОДВЕЗКО

Несмотря на всю успешность программы, Excel – это удачный инструмент для составления электронных таблиц, и, соответственно, использовать его надо по назначению. Не исключаю, что те компании, которые по-прежнему ведут учёт контактов в MS Excel, имеют неудачный опыт работы в CRM или просто не хотят ничего менять. Но могу заявить, что стоит только попробовать работать в надёжной и простой для восприятия CRM-системе, как практика использования Excel не по назначению прекратится. Ну, ещё как вариант, у компаний, которые ведут учёт контактов в Excel, есть очень много времени на выискивание разрозненной информации, окраску строчек, форматирование ячеек и так далее.

Ольга ЯРОВАЯ

У меня отношение к CRM-программам двоякое. С одной стороны, удобно, что вся база в одной программе, можно делать привязку к 1С, выписывать счета, заносить шаблоны коммерческих предложений и т.д. При этом большой минус в том, что значительно падает работоспособность менеджеров – они половину дня тратят на заполнение программы. К тому же, у нас был случай, когда менеджер при увольнении внес некорректные данные по своим клиентам. Поэтому, на мой взгляд, для учета клиентов Excel – лучший вариант. Свои базы менеджеры отправляют мне по электронной почте каждую пятницу. Для удобства их работы я свожу все базы в одну, делая сводную, и рассылаю им. По ней можно сориентироваться, за кем закреплен тот или иной клиент, проследить историю сотрудничества.

Николай СЮРДО

Excel отличная программа для отдела продаж из 1 – 3 человек. CRM-система – это не только учёт клиентов, это еще главный инструмент руководителя отдела продаж. У компании больше 3 продавцов, и все работают в Excel? Значит, руководитель отдела продаж просто не управляет продажами, отдел плывёт по течению. Можете уволить такого руководителя, и, гарантирую, вы ничего не заметите: продажи останутся на том же посредственном уровне. Кстати, в клиентскую базу в Excel можно легко добавить функции «взрослых» CRM-систем, например, связать её с офисной АТС с помощью программы «Простые звонки».

Ред.

На ваш взгляд, CRM-программы не усложняют работу менеджеров?

Андрей ПОДВЕЗКО

Смотря какие программы. Те, в которые искусственно для удорожания или долгого внедрения (ведь внедрение, как правило, – услуга платная) добавляются второстепенные функции, конечно, усложняют работу. Простые для восприятия, интуитивно понятные и логичные системы – нет. Например, наше решение внедряется буквально за день и представляет собой планировщик задач, что и является основной прерогативой CRM.

Сергей ГОРШКОВ

Самое главное – CRM позволяет руководителям понимать, что происходит в их бизнесе, судить о работе своих сотрудников по их реальным делам, а не по количеству производимого шума. Работу менеджеров CRM, наоборот, упрощает, позволяя избежать ошибок в работе с клиентами.

Ред.

Как упростить работу с программой (в смысле, процесс внесения в нее данных), чтобы высвободить время менеджеров?

Николай СЮРДО

Нужно обязательно сделать две вещи:

1. Перенести существующие клиентские базы менеджеров из Excel в новую CRM-систему.
2. На первом этапе внедрения сделать CRM-систему максимально простой в использовании. Пусть менеджеры вносят в неё только основные данные о клиентах (название компании, телефоны, адреса электронной почты), пусть CRM будет лишь чуть-чуть сложнее, чем Excel.

Андрей ПОДВЕЗКО

Нет ничего проще, чем внести данные в CRM, с этим справится любой сотрудник, который умеет пользоваться компьютером. На это уходят считанные минуты.

Сергей ГОРШКОВ

Современные CRM предлагают очень простые и понятные интерфейсы для ввода данных, работать с которыми удобно и быстро. Кроме того, можно настроить интеграцию CRM с почтовым сервером и АТС – тогда информация о переписке и звонках менеджеров будет попадать в нее автоматически.

Евгений ВЕЙНБЕРГ

Насколько легко искать нужную информацию о клиенте в CRM-системе?

Николай СЮРДО

Зачем искать информацию о клиенте вручную? Это прошлый век. Например, при входящем телефонном звонке CRM-система может автоматически показать

карточку нужного клиента. Представьте, как он удивится, когда услышит «Здравствуйте, Валерий Иванович!» вместо «Здравствуйте, вы позвонили в компанию...». Всего то надо связать базу клиентов и офисную АТС. С этой задачей отлично справляются специализированные продукты. Например нашу программу можно использовать с 10 типами баз клиентов (в том числе 1С и Excel) и 21 типом офисных АТС.

Ред.

Но зато поиск подробной информации о клиентах, которую желательно вносить в CRM-системы, занимает, наверное, немало времени.

Сергей ГОРШКОВ

Если руководитель компании не считает нужным представлять себе клиента, с которым работает, – тогда, конечно, CRM будет казаться сложной и ненужной. Но и результаты в бизнесе будут печальными.

Евгений ВЕЙНБЕРГ

Хотите сказать, что CRM-программы – панацея от всех проблем по работе с клиентами? Не слишком ли все зависит от добросовестности исполнителей, которые должны вносить данные в программу?

Андрей ПОДВЕЗКО

Поверьте, CRM дисциплинирует. Оттого что менеджер будет вносить планы и результаты переговоров в бумажный ежедневник, точно не будет особого толка. Допустим, он уволился: и что тогда? Ежедневник-то «уволился» с ним. А это значит, что нужно будет вновь разыскивать контакты клиента, уточнять, о чём шла речь, почему не были достигнуты договорённости, что можно предложить. Безусловно, руководитель должен обязать менеджеров работать в программе. Волшебства тут быть не может. Руководство нашей компании, например, строго следит за этим. Все сотрудники работают в CRM-системе, разработчиком которой мы сами и являемся. Никакого недовольства у них нет, потому что программа создана для людей и никого не мучает.

Сергей ГОРШКОВ

От некорректно сформулированных задач CRM не спасет, а добросовестности легко добиться, если поставить оплату труда менеджеров в зависимость от наличия информации об этом труде в CRM.

Ред.

Насколько дорого обходится установка и использование таких систем?

Андрей ПОДВЕЗКО

Всё зависит от разработчика и его политики. Есть и бесплатные CRM, и очень дорогие с точки зрения внедрения и приобретения (внедрение долгое, а приобретение дорогостоящее), есть системы, адекватные по стоимости и срокам внедрения.

Сергей ГОРШКОВ

Компания может купить CRM ровно на ту сумму, которую готова потратить в данный момент, – есть решения во всех ценовых диапазонах.

Ред.

Какое количество клиентов оптимально для эффективной работы программы?

Андрей ПОДВЕЗКО

Если имеется в виду, сколько клиентов можно внести в программу (в её реестр), то могу сказать однозначно – любое. Технически на программе это никак не отразится. Нужно только быть внимательными, не вносить одного клиента дважды, не присваивать одному и тому же клиенту разные наименования и так далее.

Сергей ГОРШКОВ

Зато от количества сотрудников эффективность внедрения CRM зависит – наилучшим образом почувствовать преимущества CRM можно в компании, где с клиентами работает более 5 человек.

Ред.

Есть такое мнение: «Внедрение CRM-стратегии – это процесс инвестирования, он окупится в долгосрочной перспективе». Насколько долгосрочна эта перспектива?

Андрей ПОДВЕЗКО

В общем-то, если CRM стоит миллионы рублей, то наверняка окупаться она будет долго. Если же десятки тысяч рублей, то уже через пару месяцев можно будет получить результат в виде экономии времени и более чёткой работы менеджеров. А это и есть залог успеха любой компании.

Сергей ГОРШКОВ

Посчитать прямую материальную выгоду от внедрения CRM довольно сложно. CRM – это скорее инструмент, необходимый для дальнейшего развития и роста компании, нежели средство прямого зарабатывания денег.

Евгений ВЕЙНБЕРГ

Что необходимо для успешного внедрения CRM-системы?

Сергей ГОРШКОВ

Кроме достаточного количества времени, людей и ресурсов нужна еще мотивация на результат, и четкое осознание потребностей, которые приводят к необходимости применения CRM.

Андрей ПОДВЕЗКО

Настрой компании, которая приняла решение вести учёт контактов в программе, очень важен. Если это будет происходить от случая к случаю, то ничего путного просто не получится. Если станет системой, то компания

сможет избавиться от эффекта «незаменимого сотрудника». Ещё раз повторюсь, что всё зависит от политики разработчика и самой системы. Очень часто под CRM понимают нечто иное. Именно поэтому сроки внедрения, ресурсы и средства, потраченные на всё мероприятие по внедрению, могут быть колоссальными.

Ред.

Если в организации уже используется 1С, но ей не хватает некоторых возможностей, можно ли заказать разработку системы, которая будет решать нужные задачи, взаимодействуя с 1С?

Сергей ГОРШКОВ

Можно попробовать одно из CRM-решений, предоставляемых в виде конфигураций 1С. Можно внедрить стороннюю систему, интегрировав ее с 1С, – сегодня такая возможность есть практически во всех системах, предлагаемых на российском рынке.

Евгений ВЕЙНБЕРГ

Можно ли интегрировать систему с веб-сайтом организации?

Сергей ГОРШКОВ

Можно, а часто – и нужно. Сайт может стать инструментом, при помощи которого клиент будет напрямую работать с вашей CRM, например, отправляя туда свои заказы.

Ред.

Наши дилеры используют программу Exiland Assistant, она соответствует обсуждаемым требованиям?

Сергей ГОРШКОВ

Это лучше, чем ничего, но это не CRM. Во-первых, это не веб-приложение (каким являются практически все современные системы). Во-вторых, она охватывает только некоторые частные аспекты работы с клиентами, не предоставляя возможности, например, анализировать доходность сделок. Отсутствует разграничение прав доступа.

Ред.

Сейчас нередко встречается термин «облачные технологии», что это? В чем их преимущества?

Сергей ГОРШКОВ

Облачное приложение не устанавливается на ваш компьютер, а работает на некоем сервере в интернете. Чаще всего за него вносится какая-то ежемесячная арендная плата – покупать приложение не нужно. Преимущества облачных технологий несколько преувеличены вендорами (поставщиками бренд-продуктов, сервисов и услуг) и общественным мнением. Тем не менее разместить систему «в облаке» целесообразно для компаний, которые не готовы тратить средства на создание собственной IT-инфраструктуры, делать вложения

в разработку и настройку программного обеспечения и готовы удовлетвориться типовыми решениями.

Евгений ШУР

Сейчас многие крупнейшие корпорации перешли на использование облачных технологий. Когда программное обеспечение вынесено в Облако, каждый может туда обратиться и получить нужную для себя услугу или какой-то сервис. Мы почти всю линейку бизнес-предложений перенесли в Облако, являясь сейчас в некоторых областях этих предложений лидерами на российском рынке.

Ольга ЯРОВАЯ

Если документооборот в фирме ведется в Word и Excel, можно ли перенести его в новую систему без потери данных?

Сергей ГОРШКОВ

Как правило, можно – если данные в этих программах хорошо структурированы.

Андрей ПОДВЕЗКО

В наших программах для этих целей предусмотрен модуль обмена данными. Но если говорить о документообороте, то здесь стоит смотреть не в сторону CRM, а в сторону систем автоматизации документооборота.

Евгений ВЕЙНБЕРГ

Есть ли какие-то новые разработки ПО для малого бизнеса в сфере документооборота?

Сергей ГОРШКОВ

Прежде всего следует различать внешний документооборот (обмен документами с контрагентами) и внутренний (согласование и движение различных документов внутри компании). Эти задачи решают принципиально разные информационные системы. Базовый функционал внутреннего документооборота встроен в некоторых CRM-системах.

Евгений ШУР

Если говорить о внешнем документообороте, то сейчас наша компания выводит на рынок новый интернет-сервис, обеспечивающий обмен между предприятиями юридически значимыми электронными документами. Этот сервис позволяет предприятиям минимизировать и исключить свои издержки на производство, пересылку и хранение бумажных документов.

Ред.

Что из ваших продуктов подойдет для работы нашим дилерским компаниям?

Евгений ШУР

Им подойдут практически все наши разработки. Например, сервис, позволяющий любому предприятию отчитываться в налоговую службу, в пенсионный фонд, фонд социального страхования, в Росстат и некоторые

другие органы. Сама технология сдачи электронной отчетности, по сути, уже завоевала признание, как с точки зрения законодательства, которое обязывает некоторые группы предприятий отчитываться этим способом, так и с точки зрения необходимости со стороны организаций. Еще один наш новый, конкурентный для 1С, продукт – бухгалтерия для небольших предприятий, расположенная в Облаке. Она очень проста и доступна. Причем, можете быть уверены, что данные будут защищены в соответствии с законом о защите персональных данных. Здесь возможны и расчеты с контрагентами, но все это построено на очень простом понятийном аппарате.

Евгений Вейнберг

То есть можно не держать в штате бухгалтера?

Евгений ШУР

Вполне. Есть сервис для проверки контрагентов – это для тех фирм, кто взаимодействует со многими предприятиями. Есть и другие интересные предложения.

Сергей ГОРШКОВ

То, о чем говорилось выше, актуально, в принципе, всем предприятиям. Но вполне закономерно, что по мере роста бизнеса и самой компании усложняются ее потребности, и в какой-то момент компания запутывается, с кем она вообще работает, какие сделки происходят. В таком случае директор уже не в состоянии лично отслеживать все сделки, которые ведут его менеджеры, он теряет контроль над ситуацией. Из этого состояния есть два выхода: либо дойти до отрицательной рентабельности (что, кстати, легко достигается), либо компания начинает искать инструменты, которые помогают ей установить контроль над процессом. Я лично считаю, что вопрос выбора инструмента в данном случае вторичен. Хорошего результата можно добиться на любой платформе. Тут на первое место выходит человеческий фактор с обеих сторон.

Ред.

Что в данном случае определяет человеческий фактор?

Сергей ГОРШКОВ

Компания, которая оказывает услуги по внедрению, должна быть «в теме», своевременно реагировать на запросы клиента. К самому заказчику тоже предъявляются серьезные требования. Мы иногда даже отказываемся от сотрудничества, когда видим, что заказчик психологически не готов к внедрению, потому что понимаем, что одного желания и денег недостаточно. Есть такое понятие – психология внедрения, и это достаточно серьезная вещь. Важно все делать поэтапно, не пытаться сразу загрузить менеджера и ведением базы, и планированием, и документооборотом. Главное, чтобы в компании на ключевых постах (типа руководителя отдела продаж) оказались люди, которые понимают, как это все должно работать. И которые смогут донести до своих подчиненных, какие усилия от них нужны.

МОЛОДЫМ ВЕЗДЕ У НАС ДОРОГА!

ОБЫЧНО ГЕРОЯМИ ЭТОЙ РУБРИКИ СТАНОВЯТСЯ НАСТОЯЩИЕ ГУРУ БИЗНЕСА. ТЕ, КТО СМОГ ПОЙМАТЬ ВЕТЕР ПЕРЕМЕН В САМОМ НАЧАЛЕ 90-х. ЛЮДИ, ПРОШЕДШИЕ ОГОНЬ, ВОДУ И МЕДНЫЕ ТРУБЫ. СПЕЦИАЛИСТЫ, ЗА ПЛЕЧАМИ КОТОРЫХ МНОГОЛЕТНИЙ ОПЫТ РАБОТЫ...

Но они же начинали совсем в других условиях – разнятся молодые и усомнятся в том, что и сегодня можно с нуля организовать свой бизнес, удержатся на плаву да еще и добиться успеха. Вот для таких скептиков мы и расскажем историю трех братьев, которые узнали про Пенетрон совсем недавно – в 2008 году. Сегодня созданная ими фирма «ВЕМАКС» известна не только в Кременчуге, но и во всем регионе как дилерская компания ГК «Пенетрон-Россия». Кто лучше них знает о трудностях стартапа и о том, как их преодолеть?

– Мы с детства росли вместе, помогали друг другу, и Пенетрон сейчас – наше общее дело, – в один голос говорят братья.

Все началось в 2002 году, когда Виталий Островский – старший из ребят – реализовал главную мечту юности – открыл собственный спортивный клуб. Качалку, как сказали бы в советские времена. Фитнес-зал, как назвали бы это сегодня. Бизнес, словом, вполне логичный для выпускника Харьковского института физической культуры. Здесь, пожалуй, надо добавить лишь одну деталь: в 14 лет из-за несчастного случая Виталий почти ослеп. Другой бы поставил на этом точку. И до конца дней плыл по течению. Но наш целеустремленный герой успешно отучился в институте и, практически не имея стартового капитала, начал собственный бизнес, к которому привлек своих двоюродных братьев – Евгения и Максима Ходаковских.

– Так небольшой спортивный клуб стал для нас первой бизнес-школой, – вспоминает Виталий. – Именно здесь на собственных ошибках мы учились быть предпринимателями. Именно здесь получили навыки ведения своего бизнеса. Можно сказать, тренажерный зал нас объединил, и с тех пор мы идем по жизни вместе, работаем в одном направлении и для общего блага.

Поворотным для молодых предпринимателей стал 2008 год, когда они познакомились с проникающей гидроизоляцией Пенетрон. Произошло это совершенно случайно. Не на строительной выставке. Не на семинаре. И даже не на стройке собственного коттеджа. Об инновационных материалах рассказали родственники, которые как-то заехали погостить. Они имели небольшой опыт продаж Пенетрона и охотно поделились информацией. Эх, как же тесен мир и как же важно видеть и правильно понимать знаки судьбы!

– Размышляли мы с братьями, скажем прямо, недолго, – рассказывает Евгений. – Решили взяться за Пенетрон, несмотря на то, что особого опыта работы в



Виталий профессионально занимается пауэрлифтингом. Он мастер спорта международного класса, многократный вице-чемпион мира, член параолимпийской сборной Украины

строительной отрасли не было. Да и с продажами дел до этого практически не имели. Но очень уж привлекала уникальная технология! Дальше познакомились с руководителем киевского представительства ГК «Пенетрон-Россия» Алексеем Ильтимировым, посетили его семинар в Киевгорстрое. Практически сразу после этого учредили фирму «ВЕМАКС» (название образовано от первых букв наших имен: Виталий, Евгений, МАКСим) и приступили к работе. Тогда же распределили обязанности, чтобы не тянуть воз в разные стороны, как лебедь, рак и щука. Это распределение в общем и целом сохраняется до сих пор: мы с Максимом развиваем продажи, а Виталий занимается финансовыми вопросами.



До того как заняться гидроизоляцией, Евгений три года работал инженером-конструктором в КБ «ВЕПР»: разрабатывал внедорожники, а потом сам тестировал и обкатывал испытательные образцы

Получается, что продажами гидроизоляционных материалов братья занялись в разгар кризиса. Хуже момента не придумаешь! Но вот ведь что удивительно – настоящий предприниматель всегда найдет выход из самой сложной ситуации. Не зря мудрые китайцы утверждают, что кризис – это еще и новые возможности.

– Вначале было очень тяжело, – с грустью на лице вспоминает Максим. – Много средств и усилий тратили мы совершенно безрезультатно. Еще бы, ведь строительная отрасль в нашем регионе тогда была практически мертвой. Изменить ситуацию помог первый организованный нами семинар по инновационной гидроизоляции Пенетрон. На нем были представители Горводоканала. Тогда мы получили первый серьезный заказ, – Максим явно оживляется и говорит уже с нескрываемым азартом. – Теперь проведение семинаров для нас – традиционное и, я бы сказал, обязательное мероприятие. Именно с него мы начинаем каждый сезон. За год проводим как минимум два-три семинара.

Время шло. Кременчуг отходил от кризиса. Там и тут появлялись глубокие котлованы, возвышались над городом башенные краны, строились дома. Налаживались и продажи Пенетрона. Многие не просто покупали материал, а заказывали комплекс работ по гидроизоляции. Сначала все объекты братья делали своими руками. Днем работа в офисе, а вечера и выходные были посвящены коттеджам, подвалам, бункерам, бассейнам, фундаментам... – набор, хорошо знакомый каждому профессиональному гидроизолировщику. Опыта набрались



У Максима теперь есть еще одно важное занятие – прогулки на свежем воздухе со своим сыном Тимуром

быстро. С материалами поработали, почувствовали их, изучили все нюансы. Помогло и инженерное образование двух братьев – Максима и Евгения. Потом к работе привлекли других ребят – ответственных и трудолюбивых, обучили их всем тонкостям работы. Получилась бригада квалифицированных гидроизолировщиков, которая и стала выполнять все заказы.

Сейчас компания «ВЕМАКС» – активный участник профильных выставок, без них, как известно, никуда. Рекламу Пенетрона постоянно крутят на местных телеканалах и радиостанциях. И будут крутить, потому что рекламный прессинг нельзя ослаблять ни на минуту. Здесь нужно брать пример с самых раскрученных, всемирно известных брендов, которые тем не менее продолжают тратить значительную долю выручки на продвижение. Для чего? – недоумевают некоторые. Для того чтобы не потерять с таким трудом завоеванный рынок, а еще лучше – расширить его! – отвечают специалисты. Невольно вспоминаешь «Алису в Стране чудес»: «Нужно бежать со всех ног, чтобы оставаться на месте, а чтобы куда-то попасть, надо бежать как минимум вдвое быстрее!»

Бежать вдвое быстрее братья стали после того, как арендовали небольшой торговый павильон в строительном гипермаркете города. Это привело к существенному росту продаж. Удобное расположение – рядом с входом и линией касс, фирменная перчатка на вывеске, большой монитор, по которому постоянно крутится реклама Пенетрона, стол заказов, возможность получить консультацию специалиста прямо на месте, рекламные

листочки... И заказы хлынули рекой. Теперь братья уверены: строительный гипермаркет – это абсолютное попадание в целевую аудиторию. Здесь бывают не только частные клиенты, у которых то подвал в коттедже течет, то вода в бассейне непонятно куда уходит, но и специалисты рынка – подрядчики, главные инженеры и руководители предприятий.

– Мы очень рекомендуем использовать эту возможность и другим дилерам, особенно начинающим! Строительные гипермаркеты есть в каждом городе. В них, как правило, предусмотрены площади под аренду. – рассуждает Евгений. – Павильон в таком месте – это и хорошая, попадающая точно в цель реклама и почти моментальный рост продаж.

– Еще не обойтись без интернет-магазина и рекламы в Сети. – настаивает Максим. – В наш информационный век это необходимо в первую очередь. По нашим наблюдениям, продвинутый сайт в интернете и контекстная рекламная кампания – уже давно опережают по эффективности то же радио.

Словом, с маркетинговыми решениями в фирме «ВЕМАКС» все в порядке. Совсем недавно братья организовали в родном городе еще и собственную «Школу гидроизолировщика». Специально для подрядчиков, которые имеют опыт использования материалов системы Пенетрон или собираются применять их на своих объектах. «Школа» позволила значительно укрепить партнерские отношения, рассказать о новых материалах и научить работе с ними. Кроме того, сейчас ребята ре-

ализуют еще один амбициозный проект: готовят пилотный выпуск собственного рекламно-информационного издания. «Вестник Службы гидроизоляции» расскажет своим подписчикам – строителям, проектировщикам и архитекторам – о преимуществах системы материалов Пенетрон.

Ну что ж. Получается, что компания «ВЕМАКС» – просто образцовый пример малого бизнеса, построенного с нуля в суровые кризисные годы и активно растущего с каждым годом. К чему же стремятся учредители компании?

– Цель у нас проста. Как, наверное, многие дилерские компании, мы хотим стать лучшими, – отвечает Виталий. – Для того чтобы этого добиться, надо многое сделать. Но, думаю, мы на правильном пути. А если говорить об актуальных тактических задачах, то на сегодня их две: выпуск первого номера «Вестника Службы гидроизоляции» и SEO-оптимизации сайта компании, которая должна поднять его в топ-3 по основным запросам в поисковых системах.

Ну что ж. Пришло время ставить точку в этом рассказе. Редакция «Сухого закона» долго и с интересом изучала историю трех братьев, но так в ней до конца и не разобралась. Каждый разговор с ними преподносил нам все новые и новые интересные подробности из их жизни. И когда они все успевают? К тому же у всех семьи, дети и замечательные хобби... Словом, братья не переставали нас удивлять. Очень надеемся, что будут приятно удивлять и дальше!



Школа гидроизолировщика
компании «ВЕМАКС»,
г. Кременчуг



ХОДАКОВСКИЙ МАКСИМ ИГОРЕВИЧ

Родился в г. Кременчуг, Украина.
24 октября 1988 года.

Образование:

Инженер-механик, Институт экономики и новых технологий.

Семья:

Совсем недавно у Максима с супругой Оксаной родился сын Тимур.

Увлечения:

Спорт, особенно пауэрлифтинг. Туризм. Кроме того, Максим помогает брату конструировать и собирать мебель: сейчас кипит работа над кухонным гарнитуром для родителей.

Основные объекты:

Кременчугводоканал, Полтавский ГОК, канал «Днепр-Ингулец», Кременчугская ГЭС, Кременчугский колесный завод, завод «Ампер», Полтавагаздобыча, Полтаванефтегаз, мясомолочный комплекс «Украгроком», Глобинский мясокомбинат, агрофирма «Маяк», агрофирма «СТЕП», Глобинский свинокомплекс, Оболонский свинокомплекс и др.

ОСТРОВСКИЙ ВИТАЛИЙ ФРАНЦЕВИЧ

Родился в г. Кременчуг, Украина.
16 марта 1979 года.

Образование:

Менеджер физической культуры и спорта, Харьковская государственная академия физической культуры.

Семья:

С супругой Альбиной воспитывает сына Назара и дочь Анну.

Увлечения:

Пауэрлифтинг. Виталий много времени уделяет развитию спорта в родном городе. В 2009 году учредил Открытый чемпионат Кременчуга по пауэрлифтингу. Ведет тренерскую работу – занимается как с профессионалами, так и с молодыми спортсменами. Его воспитанники с успехом выступают на соревнованиях самого высокого уровня.

ХОДАКОВСКИЙ ЕВГЕНИЙ ИГОРЕВИЧ

Родился в г. Кременчуг, Украина.
1 февраля 1983 года.

Образование:

Инженер-механик, Институт экономики и новых технологий.

Семья:

С супругой Людмилой воспитывает сыновей – Ивана и Михаила.

Увлечения:

Историческая литература. Судомоделирование: медленно, но верно идет работа над галеоном XVI века. Конструирование и сборка корпусной мебели. Кстати, почти вся мебель в офисе братьев сделана своими руками.

Домашние животные:

Аквариумные рыбки.

Материал подготовил Евгений Викторов



СЛУЖБА СПАСЕНИЯ БЕТОНА

С ПОМОЩЬЮ ПРАВИЛЬНО ПОДОБРАННЫХ ГИДРОИЗОЛЯЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ МОЖНО УВЕЛИЧИТЬ ДОЛГОВЕЧНОСТЬ СУЩЕСТВУЮЩИХ СООРУЖЕНИЙ, А ТАКЖЕ СОКРАТИТЬ ЗАТРАТЫ НА ИХ СОДЕРЖАНИЕ И РЕМОНТ. КОМПЛЕКС МАТЕРИАЛОВ СИСТЕМЫ ПЕНЕТРОН ПОЗВОЛЯЕТ РЕШАТЬ ШИРОКИЙ СПЕКТР ЗАДАЧ, СВЯЗАННЫХ С ГИДРОИЗОЛЯЦИЕЙ И РЕМОНТОМ БЕТОННЫХ И ЖЕЛЕЗОБЕТОННЫХ КОНСТРУКЦИЙ. ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ СЛОЖНЫХ, НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЙ ВАМ ВСЕГДА ПОМОГУТ НАШИ СПЕЦИАЛИСТЫ, НУЖНО ЛИШЬ ПОЗВОНИТЬ ПО ТЕЛЕФОНУ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ 8 800 200 70 92.

Наше предприятие специализируется на строительстве домов из оцилиндрованного бревна и клееного бруса. Часто Заказчики расширяют полезную площадь дома за счет сооружения подвала. Подряд на выполнение гидроизоляции подвальной части дома мы отдаем смежным организациям. Но это не избавляет нас и наших Заказчиков от «плачущих» подвалов. Можем ли мы, не являясь дилерами ГК «Пенетрон-Россия», направить собственных сотрудников в «Школу гидроизолировщика», которая, насколько нам известно, регулярно проводится вашей компанией?

Вне зависимости от статуса вашей организации, вы можете принять участие в «Школе гидроизолировщика». Для этого достаточно заполнить заявку, расположенную на нашем сайте www.penetron.ru (раздел «Учебный центр»), и отправить ее в наш адрес. На основании заявки вам будут высланы договор и программа «Школы гидроизолировщика» с указанием ближайших дат ее проведения. Как правило, обучение ежемесячно проходит в Москве и Екатеринбурге. Семилетняя практика проведения «Школы» и отзывы ее слушателей позволяют утверждать, что для всех участников это не просто получение теоретической информации о гидроизоляции конструкций, а реальные практические знания и умение выполнять гидроизоляционные работы с применением современных и эффективных технологий.

Строю дом на участке с высоким уровнем грунтовых вод. Несмотря на это, планирую сделать подвальное помещение, где будет установлено газовое и водообеспечивающее оборудование. При выборе гидроизоляции подвала столкнулся с огромным ассортиментом технологий и материалов, но хотелось бы на практике убедиться в эффективности использованной гидроизоляции. Можете ли вы показать мне подвалы, где с применением Пенетрона задача гидроизоляции была бы решена успешно?

Конечно, мы можем провести такую экскурсию по подвалам жилых домов. Так как Пенетрон применяет-

ся на всей территории Российской Федерации, а также в странах СНГ, необходимо лишь уточнить, в каком регионе вы проживаете. Мы подберем для вас подходящие объекты, на которых можно будет побывать в сопровождении нашего сотрудника. Вы наглядно убедитесь в эффективности технологии Пенетрон и сможете услышать отзывы Заказчиков. Говорят, лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать, а мы готовы предоставить вам и то, и другое.

Мы живем на первом этаже кирпичного дома. Из-за сырого подвала в квартире чернеют стены и потолок. Разными способами пытаемся избавиться от этой проблемы, но пока безрезультатно – каждый год приходится делать ремонт. Поможет ли монтаж новой стяжки в квартире или есть какие-нибудь другие средства от повышенной влажности?

Сделать новую стяжку – это не выход, так как причина образования плесени – повышенная влажность в подвале. Необходимо решить главную задачу – избавиться от воды в подвальном помещении. Прежде всего надо провести комплексное обследование подвального помещения и выявить причину появления воды. Это может быть негерметичный трубопровод, располагающийся в подвальном помещении, или нарушение гидроизоляции фундамента. После обнаружения причины ее нужно устранить надлежащим способом. Однако это уже прерогатива домоуправления ЖКХ, или, как сейчас называют, – ТСЖ, сотрудники которого должны заниматься этой работой. Вам следует обратиться в ТСЖ с заявлением (лучше в двух экземплярах – второй для себя). В домоуправлении обязаны его принять и сделать об этом отметку на вашем экземпляре. Это поможет сдвинуть дело с мертвой точки. Если причина подтопления в нарушении гидроизоляции фундамента, мы со своей стороны готовы предоставить технологию восстановления водонепроницаемости подземных частей конструкции. При необходимости мы можем выполнить гидроизоляционные работы с предоставлением гарантии.

ТРУБА ЗОВЕТ...

НА II МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОНКУРС ПРОЕКТИРОВЩИКОВ, ОРГАНИЗОВАННЫЙ СОЮЗОМ ПРОЕКТИРОВЩИКОВ РФ И ГК «ПЕНЕТРОН-РОССИЯ», БЫЛИ ПРЕДСТАВЛЕНЫ САМЫЕ РАЗНЫЕ ПРОЕКТЫ. ГЛАВНОЕ, ЧТО ВСЕ ОНИ ПРЕДПОЛАГАЛИ ПРИМЕНЕНИЕ ГИДРОИЗОЛЯЦИОННЫХ ПРОНИКАЮЩИХ КАПИЛЛЯРНЫХ СМЕСЕЙ ДЛЯ ЗАЩИТЫ БЕТОННЫХ И ЖЕЛЕЗОБЕТОННЫХ КОНСТРУКЦИЙ.

Одним из дипломантов конкурса стал С. Лебедев (ООО «СибирьДорПроект», г. Новосибирск), занимавшийся разработкой проектной и рабочей документации на капитальный ремонт водопропускной трубы на трассе «82 км автодороги «М-53» – Станционно-Ояшинский – Кайлы» в Мошковском районе Новосибирской области. Проектирование автомобильных дорог и сооружений на них – ключевые направления деятельности ООО «СибирьДорПроект». Компания является активным участником выполнения Программы модернизации и развития сети автомобильных дорог Сибирского Федерального округа до 2025 года. По словам Сергея Лебедева, материалы системы Пенетрон очень выручают проектировщиков при сжатых сроках строительства, в ходе капитального ремонта, а также на объектах, подвергающихся постоянному подтоплению.

Путепроводы, мосты, эстакады, тоннели, водопропускные трубы – все это различные виды искусственных сооружений, которые устанавливаются на пересечении дороги с реками, горными хребтами, другими трассами и т.д. Водопропускные трубы относятся к наиболее распространенным искусственным сооружениям, составляя 75% их общего количества на дорогах. На постройку труб уходит до 45% от стоимости общих затрат на подобные транспортные сооружения. Железобетонные трубы стали применяться при постройке дорог в начале XX века и являются достаточно долговечными.

Однако вода, отводимая с проезжей части автомобильной дороги, представляет большую опасность для водопропускных труб, т.к. в ней содержатся агрессивные по отношению к бетону вещества, применяемые для борьбы с гололедом, либо вещества, принесенные ав-



Водопропускная труба до капитального ремонта

томобилиями с загрязненных промышленных территорий и т.п. Наличие на прилегающей территории промышленных предприятий, нефтехранилищ, бензозаправочных станций может увеличить степень агрессивности воды. Хлорид- и сульфат-ионы, содержащиеся в этой воде, способствуют развитию процессов коррозии бетона и арматуры железобетонных трубы. Также вода может содержать в своем составе сероводород как в молекулярно-растворенном состоянии, так и в виде ионов HS- и S₂, карбонат- и гидрокарбонат ионы, ионы аммония NH₄⁺ и др., вызывающих коррозию и разрушение внутренних частей труб. В результате несущая конструкция водопропускных труб в процессе эксплуатации подвергается воздействию с двух сторон: с внешней, обращенной в сторону грунта, и внутренней, по которой производится отвод воды.

Описываемый объект – трехочковая водопропускная труба – имеет следующие параметры: 3 отверстия с диаметром, равным 2,5 м; длина трубы 12,0 м. Высота насыпи около 3,0 м, ширина земляного полотна 11,2 – 14,0 м, покрытие автодороги – асфальтобетон. Звенья трубы раструбные, цилиндрические, диаметром 2,5 м, длина звена 3,0 м. На территории размещения объекта проте-

кает река Балта. Ее длина составляет 35 км. Согласно СНиП 2-05.03-84, вероятность превышения максимальных расходов паводков для автодорог IV категории (нескоростного типа) равна 3%.

Для обеспечения безопасности движения по участкам автодорог, имеющим водопропускные трубы, требуется периодическое обследование их состояния и своевременный ремонт, обязательно включающий в себя мероприятия по гидроизоляции железобетонной конструкции. Проектной документацией, разработанной ООО «СибирьДорПроект», было предусмотрено применение гидроизоляционной добавки в бетон «Пенетрон Адмикс». Использование «Пенетрон Адмикс» эффективно даже при наличии высокого гидростатического давления, позволяет повысить водонепроницаемость и морозостойкость бетона, а также придать ему сульфатостойкость, защитить от воздействия агрессивных сред.

По оценке инженера-проектировщика С. Лебедева, в Новосибирской области материалы системы Пенетрон активно применяются в гражданском и промышленном строительстве. Набирает обороты их внедрение в мостовое и дорожное строительство благодаря доказанной многими объектами эффективности.

РЕКЛАМНАЯ НАХОДКА 2

НОМИНАЦИИ:

– ЛУЧШИЙ АУДИОРОЛИК

– ЛУЧШЕЕ ОФОРМЛЕНИЕ
ВЫСТАВОЧНОГО СТЕНДА

– ЛУЧШЕЕ ОФОРМЛЕНИЕ ОФИСА

– ЛУЧШАЯ РЕКЛАМНАЯ ЛИСТОВКА

В конкурсе могут принять участие
индивидуальные и коллективные
авторские работы

ПРИЗОВОЙ
ФОНД
100 000

ЦЕЛЬ:

выявить

наиболее интересные оригинальные
решения в продвижении бренда

Пенетрон, позволяющие

добиваться

высокой отдачи при

проведении рекламных акций

✓ Срок проведения конкурса
с 1 июня по 1 декабря
2012 года

Работы направлять по адресу info@penetron.ru с пометкой «Рекламная находка».

620076, г. Екатеринбург, пл. Жуковского, 1

www.penetron.ru



ПЛОЩАДЬ ИСПАНИИ

г. САНТА-КРУС-ДЕ-ТЕНЕРИФЕ, ИСПАНИЯ

В рамках многомиллионного проекта модернизации площади Испании в г. Санта-Крус-де-Тенерифе – самой главной на Канарских островах – в ее центре было создано искусственное озеро, которое используется как бассейн для горожан и отдыхающих. С целью обеспечения 100% герметичности его чаши бетонирование производилось с использованием гидроизоляционной добавки «Пенетрон Адмикс».



БУРЯТСКИЙ ТЕАТР ОПЕРЫ И БАЛЕТА

г. УЛАН-УДЕ, БУРЯТИЯ, РФ

Во время реконструкции здания театра, построенного в середине XX века, возникла необходимость обеспечения повышенной водонепроницаемости террасной площадки. С этой целью были применены такие гидроизоляционные материалы, как добавка в бетон «Пенетрон Адмикс» и гидропрокладка «Пенебар», позволяющая надежно герметизировать рабочие швы бетонирования.



КЛИНИКА ЛАС КОНДЕС

г. САНТЯГО, ЧИЛИ

Клиника Лас Кондес – медицинское учреждение с высокими стандартами сервиса. В 2007 году при клинике был построен паркинг. Объект расположен в непосредственной близости от рек, берущих начало в Андах. В связи с этим особое внимание было уделено устройству гидроизоляции подпорных стен паркинга. Проблема была решена с помощью гидроизоляционной добавки «Пенетрон Адмикс».



ЗАВОД ПО ПРОИЗВОДСТВУ МЕЛАМИНА

г. НЕВИННОМЫССК, СТАВРОПОЛЬСКИЙ КРАЙ, РОССИЯ

В ходе строительства единственного в России завода по производству меламина при бетонировании дна и стен прямиков для сбора химически загрязненных стоков была использована гидроизоляционная добавка в бетон «Пенетрон Адмикс». Также материалы системы Пенетрон применялись при устройстве гидроизоляции буронабивных свай в агрессивных грунтах, инженерных сетей установки производства меламина, эстакад под технологические трубопроводы.

ОБРАБОТАНО

Торговый центр,
г. Озерск, Россия.
Поставка материалов –
ООО «Торговый дом
«МедПромХим»
(г. Озерск, Россия).



До начала работ



По окончании работ



ПЕНЕТРОНОМ



Офисное здание,
г. Кострома, Россия.
Поставка материалов и
выполнение
гидроизоляционных работ –
ГК «Твой город»
(г. Кострома, Россия).

До начала работ



По окончании работ



ГИДРОИЗОЛЯЦИЯ И ВОССТАНОВЛЕНИЕ БАССЕЙНА БАШЕННОЙ ГРАДИРНИ



НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ ТЭЦ И АЭС ВЛИЯЮТ РАЗЛИЧНЫЕ ФАКТОРЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ УСТРОЙСТВ ДЛЯ ОХЛАЖДЕНИЯ ВОДЫ АТМОСФЕРНЫМ ВОЗДУХОМ. ОНИ НАЗЫВАЮТСЯ ГРАДИРНЯМИ И БЫВАЮТ РАЗНЫХ ТИПОВ.

АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОБЛЕМЫ

Гради́рня представляет собой сооружение для охлаждения воды в оборотных системах водоснабжения. По способу создания тяги воздуха градирни разделяются на:

- вентиляторные;
- башенные;
- открытые.

Башенные градирни надлежит применять в системах оборотного водоснабжения, требующих устойчивого и глубокого охлаждения воды при высоких удельных гидравлических и тепловых нагрузках. Башенные градирни применяются, главным образом, на атомных и тепловых электростанциях и в некоторых случаях в других отраслях. От эффективности работы башенных градирен на электростанциях в значительной мере зависят технико-экономические показатели их работы – выработка электроэнергии и расход топлива.

Основным технологическим элементом башенной градирни является – водосборный бассейн. Водосборный бассейн состоит из днища толщиной, как правило, 250 мм и стенки, выполненных из монолитного либо сборного железобетона. В процессе эксплуатации железобетонные конструкции находятся в специфических условиях:

- влажность воздуха внутри градирни достигает 100%;
- орошение конструкций оборотной водой температурой от 10 до 60°C;

– возникновение значительных внутренних напряжений в зимнее время при замораживании в водонасыщенном состоянии;

- попеременное увлажнение и высушивание строительных конструкций в летнее время;
- агрессивность оборотной воды и воздуха, проходящих через градирни, по отношению к конструкции.

Агрессивность воздействий усугубляется их циклическим характером, зависящим от климатических факторов (колебания наружных температур, изменения направления и скорости ветра, воздействия солнечной радиации и др.) и от технологических условий работы градирен (величины тепловой нагрузки, частоты и длительности перерывов в работе сооружений и др.).

Все вышеперечисленные факторы являются весьма агрессивными по отношению к бетону и сопровождаются появлением трещин, разрушением защитного слоя бетона, шелушением поверхности бетона, что в конечном итоге приводит к нарушению герметичности водосборного бассейна.

Водосборный бассейн не должен иметь течей. Марка бетона по водонепроницаемости должна быть не ниже W6-W8, ширина раскрытия трещин не более 0,1 – 0,3 мм (в зависимости от режима эксплуатации). Проверка его гидравлической плотности должна производиться не реже одного раза в три года. При наличии фильтрации, превышающей 3 л на 1 м² смачиваемой

поверхности, водосборный бассейн следует опорожнить, тщательно проверить состояние бетонной поверхности и устранить обнаруженные дефекты.

Прежде чем приступать к выполнению ремонтных работ, необходимо провести детальную диагностику сооружения с целью выбора оптимальных материа-

лов и технологий, обеспечивающих сохранность на заданном уровне.

Ниже рассмотрен один из вариантов устройства гидроизоляции и восстановления бетона бассейна башенной градирни. Варианты решения могут меняться в зависимости от сложности проблемы.

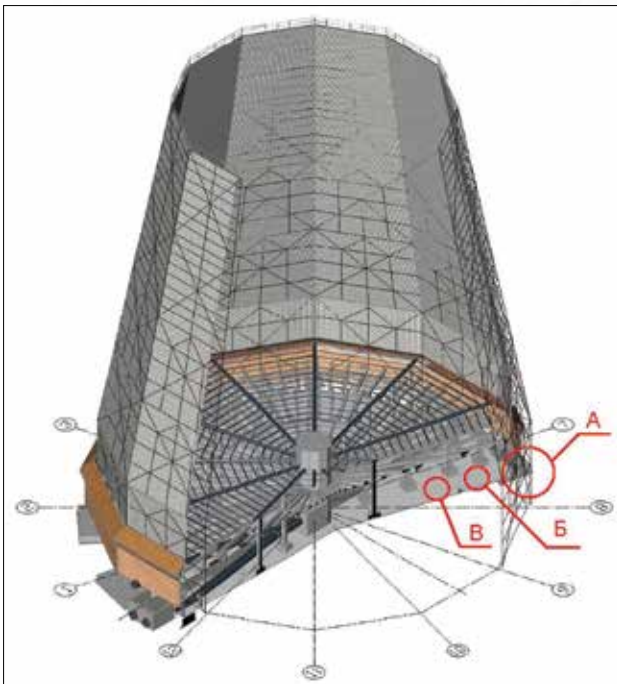
ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

Условно можно выделить следующие этапы выполнения работ:

- подготовка поверхности;
- защита от коррозии элементов стальных конструкций;
- герметизация стыков и трещин;
- восстановление разрушенного бетона;
- гидроизоляция бетона;
- контроль качества выполненных работ;

Подготовка поверхности

Состояние поверхности бетона, которым он должен обладать перед ремонтом и нанесением гидроизоляционных материалов, не менее важно, чем состояние фундамента под зданием. Бетонная поверхность должна обладать структурной прочностью, а также не иметь на своей поверхности грязи, пыли, плесени, масел и т.п.



Подготовку поверхности перед нанесением гидроизоляционных материалов можно выполнять различными методами. В самом простом исполнении подготовка поверхности сводится к последовательному выполнению следующих операций:

1. Удалить слабый, непрочный слой бетона с применением отбойного молотка.
2. Очистить поверхность бетона при помощи щетки

с металлическим ворсом от пыли, грязи, нефтепродуктов, высолов, штукатурного слоя, плитки, краски и других материалов.

3. При наличии стыков, трещин, швов, примыканий выполнить штрабы П-образной конфигурации сечением 25х25 мм по всей их длине (рис. 2, 3).

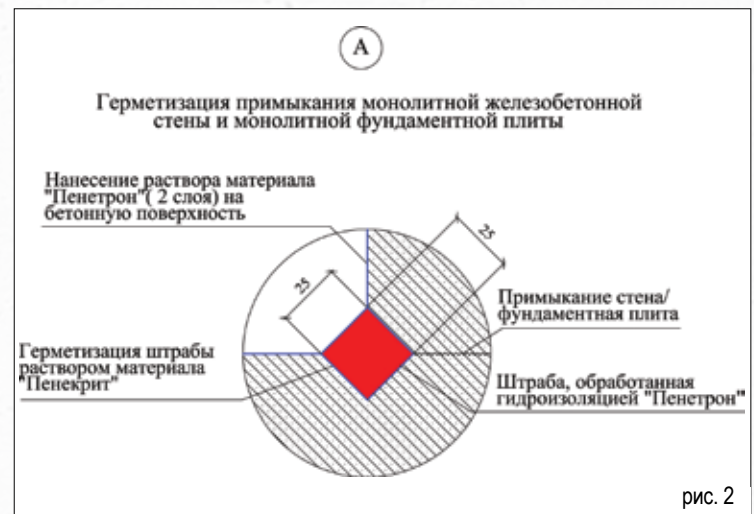


рис. 2

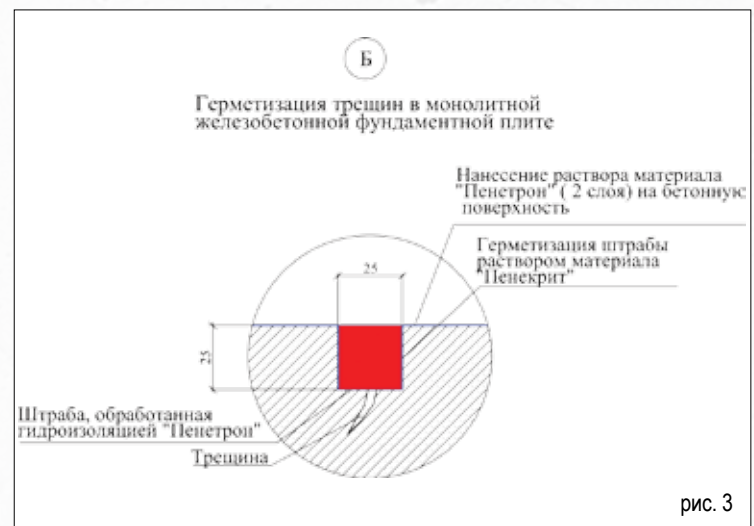


рис. 3

4. Штрабы очистить щеткой с металлическим ворсом.

5. Удалить защитный слой бетона вокруг оголенной арматуры, подверженной процессам коррозии, вокруг всего сечения арматуры на расстоянии не менее 10 мм за стержнем. Очистить арматуру от ржавчины.

Защита от коррозии элементов стальных конструкций

Поверхности металлических элементов следует

очищать, применяя механические щетки и скребки, пескоструйные или дробеструйные установки. Подчищать отдельные места следует наждачными камнями.

Элементы стальных конструкций внутри градирни в зависимости от агрессивности среды, в которой производится эксплуатация, необходимо защищать от коррозии покрытиями, предусмотренными СНиП 2.03.11-85.

Герметизация стыков и трещин

Для герметизации стыков, швов и трещин необходимо выполнить следующие операции:

1. Подготовленные штрабы тщательно увлажнить.
2. Приготовить раствор гидроизоляционного материала проникающего действия «Пенетрон».
3. Нанести раствор материала «Пенетрон» в один слой кистью из синтетического волокна по всей длине подготовленной штрабы.
4. Приготовить раствор материала «Пенекрит».
5. Плотно заполнить им штрабы (расход материала 1,5 кг/м п. при сечении штрабы 25х25 мм) (рис. 2, 3).

Восстановление разрушенного бетона

Восстановить разрушенный слой бетона возможно с помощью ремонтного состава «Скрепа М500». Данный состав обладает высокой прочностью в ранние сроки твердения (не менее 14 МПа уже через 1 сутки после нанесения данного состава), что особенно важно при выполнении ремонтных работ. Высокая марка по водонепроницаемости и плотность данной смеси позволит восстановить разрушенные участки бетона, а также ограничит доступ агрессивных сред к железобетонным конструкциям, тем самым обеспечит длительный срок их эксплуатации.

Для восстановления разрушенного слоя бетона необходимо:

1. Тщательно увлажнить поверхностный слой бетона до максимально возможного водонасыщения.
2. Для повышения адгезии ремонтной смеси к бетону необходимо произвести грунтование поверхности, используя пластичный раствор сухой смеси «Скрепа М600 инъекционная» либо другие специальные составы.
3. Приготовить раствор материала «Скрепа М500».
4. Восстановить разрушенные участки бетона с применением материала «Скрепа М500 ремонтная» (рис. 4).

Гидроизоляция бетона

1. Тщательно увлажните поверхность бетона.
2. Приготовьте раствор материала «Пенетрон», нанесите его в два слоя кистью из синтетического волокна.
3. Первый слой материала «Пенетрон» нанесите на влажный бетон (расход материала 600 г/м²). Вто-

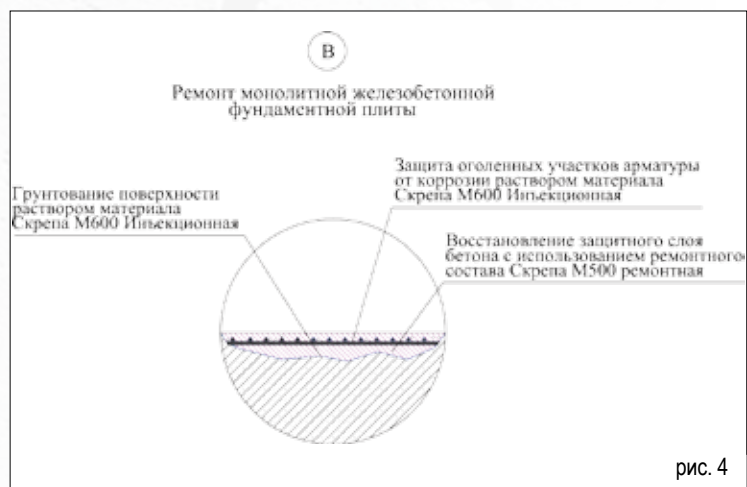


рис. 4

рой слой нанесите на свежий, но уже схватившийся первый слой (расход материала 400 г/м²).

4. Перед нанесением второго слоя поверхность следует увлажнить.

5. Обработанные поверхности необходимо защищать от механических воздействий и отрицательных температур в течение 3 суток. При этом необходимо следить за тем, чтобы обработанные материалами системы «Пенетрон» поверхности в течение 14 суток оставались влажными. На обработанной поверхности не должно наблюдаться растрескивания и шелушения покрытия.

Для увлажнения обработанных поверхностей обычно используются следующие методы: водное распыление, укрытие бетонной поверхности полиэтиленовой пленкой.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

Оценку качества гидроизоляционного покрытия можно произвести следующими методами. Особое внимание следует обратить на:

- сплошность нанесенного гидроизоляционного материала;
- наличие видимых механических повреждений или других дефектов;
- признаки расслоения гидроизоляционного материала в течении 28 суток после нанесения;
- прочность сцепления ремонтного состава с бетонным основанием.

При обнаружении вышеперечисленных дефектов их следует устранить.

Основным методом контроля качества выполненных гидроизоляционных работ является измерение марки бетона по водонепроницаемости ускоренным методом неразрушающего контроля с применением прибора типа «Агамма-2Р» (ГОСТ 12730.5-80. «Бетоны. Методы определения водонепроницаемости»). При этом замеры необходимо проводить до начала выполнения гидроизоляционных работ и после их завершения, но не ранее, чем через 28 суток после нанесения гидроизоляционных материалов.

ГИДРОИЗОЛЯЦИОННАЯ ЗАЩИТА СТРОИТЕЛЬНЫХ ШВОВ

ВОДА В ЛЮБОМ АГРЕГАТНОМ СОСТОЯНИИ СОЗДАЕТ ПРОБЛЕМЫ ДЛЯ ПОДЗЕМНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА. ЭТИ ПРОБЛЕМЫ МОГУТ ПРИВЕСТИ К ТОМУ, ЧТО ВНУТРЕННИЕ ПОМЕЩЕНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫЕ НИЖЕ УРОВНЯ ЗЕМЛИ, ОКАЖУТСЯ НЕПРИГОДНЫМИ ДЛЯ ПОЛНОЦЕННОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ПРИЧЕМ НЕ ТОЛЬКО ИЗ-ЗА ПРОТЕЧЕК, НО И ПО ПРИЧИНЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ КОНСТРУКЦИИ ВСЛЕДСТВИЕ КОРРОЗИИ АРМАТУРЫ И РАСТРЕСКИВАНИЯ БЕТОНА. ОДНИМ ИЗ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ЭТАПОВ В УСТРОЙСТВЕ ПОДЗЕМНОЙ ГИДРОИЗОЛЯЦИИ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАЩИТА ШВОВ ОТ ВОЗМОЖНОГО ПРОНИКНОВЕНИЯ ВОДЫ.

В каждом строительном шве бетонной подземной конструкции обязательно следует предусматривать гидроизоляцию – это предотвращает прохождение воды через шов. Строительные швы, или «холодные швы», возникают тогда, когда часть бетона заливается и затвердевает еще до того, как происходит укладка смежной части. Это бывает в следующих случаях:

- если имеются переходы между горизонтальными и вертикальными элементами;
- если опалубки недостаточно, чтобы охватить всю конструкцию одной укладкой, как, например, при установке стен большой длины или высоты;
- если необходимо изменение формы элементов в проекте;
- если укладка бетона приостанавливается в соответствии с графиком работ или в связи с окончанием рабочего дня.

«Холодный» шов – это место, где сошлись две разные укладки бетона, ведь затвердевший бетон не образует связей с новым бетоном. Кроме того, в монолитном бетоне устраиваются швы, предупреждающие растрескивание, которое произошло бы во время

усадки больших масс бетона. Обычно рекомендуется делать такие швы не далее 10 м друг от друга.

Проникновение воды под действием гидростатического давления через такие швы становится очень вероятным. Установка гидроизоляционных прокладок (изделий) в каждом строительном шве под землей предотвращает эту опасность.

Такая гидроизоляционная защита «холодных швов» используется в различных подземных бетонных конструкциях, включая:

- водоочистные сооружения;
- конструкции для очистки сточных вод;
- водохранилища;
- шлюзы и дамбы;
- стены и полы подвалов;
- подземные паркинги;
- тоннели;
- морские сооружения.

Гидропрокладки – это предварительно изготовленные стыковые изделия различных типов, размеров и форм, изготовленные из следующих материалов:

- поливинилхлорид (ПВХ);

Тип гидрошпонки	Преимущества	Другие свойства
ПВХ, неопреновая резина	Прочный и долговечный материал	Монтаж может быть затруднен Материал неремонтопригоден
Термопластическая резина	Изготавливаются во множестве различных форм	Может загигаться во время укладки бетона Материал неремонтопригоден
Гидрофильный материал	Простота монтажа	Может повредиться во время дождя или при попадании влаги
Бентонитовая глина	Не требуется для первой половины укладываемого бетона	Не устанавливается в компенсационные швы
Битумный пластик	Простота установки Нет опасности образования вздутий под действием осадков	Не устанавливается в компенсационные швы Требуется подготовка подложки
Резиноподобная полимерная лента «Пенебанд»	Простота монтажа, отсутствие скрытых работ, срок службы 50 лет	Требуется защита от механических повреждений

Таблица 1. Сравнение различных типов гидроизоляционных изделий

- неопреновая резина;
- термопластическая резина;
- гидрофильные материалы (модифицированный хлоропрен);
- бентонитовая глина;
- битумный пластик.

Некоторые из вышеперечисленных гидроизоляционных изделий предназначены для использования в структурных элементах из монолитного бетона, отлитого на месте. А некоторые - традиционно применяются для гидроизоляции деформационных швов. Но данный способ имеет ряд существенных недостатков, не позволяющих обеспечить долговечную герметичность деформационного шва. Современный рынок специальных строительных материалов, куда входят и системы, предназначенные для гидроизоляции деформационных швов, предлагает более удобный и надежный вариант герметизации данных узлов с применением резиноподобной полимерной ленты «Пенебанд» и однокомпонентного

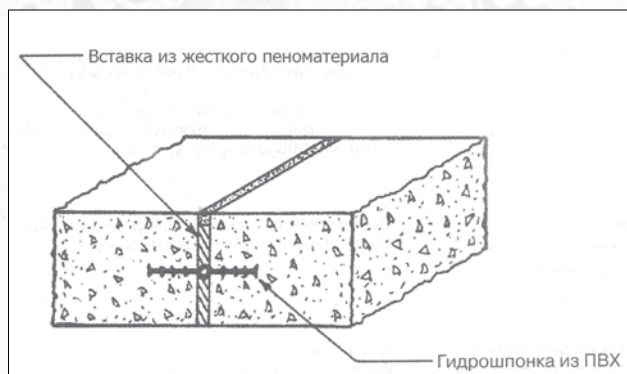


Рис. 1. Использование гидрошпонок из ПВХ для деформационных швов



Рис. 2. Установка и закрепление гидрошпонок в строительных швах

клея «Пенепокси». Данные материалы позволяют гидроизолировать деформационные швы не во время бетонирования, а после формирования шва. Более того, применение ленты «Пенебанд» возможно с любой стороны конструкции, независимо от направления давления воды на шов.

В таблице 1 обобщены свойства различных герметизирующих материалов, позволяющие покупателю сделать свой выбор в пользу той или иной технологии, в зависимости от различных факторов – типа шва, свойств материалов, способа монтажа и т.д.

Гидроизоляционные изделия из ПВХ (чаще их на-

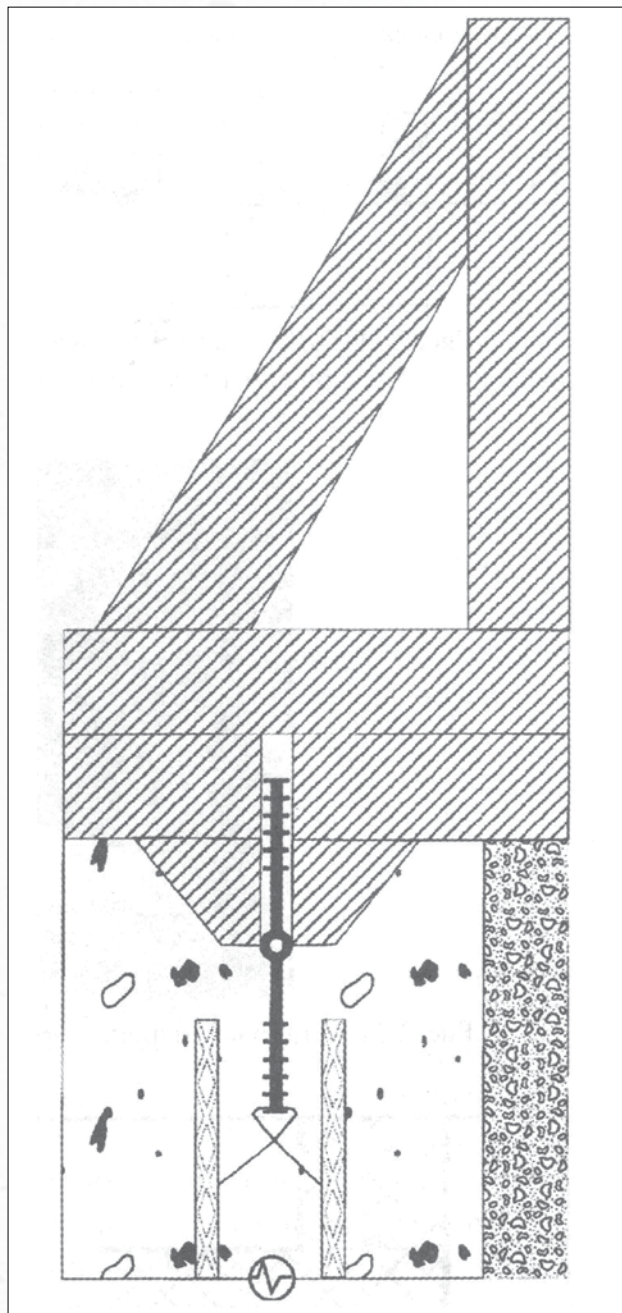


Рис. 3. Установка гидрошпонки при укладке первой половины бетона

зывают гидрошпонками) в недавнем прошлом считались стандартом. Они и сейчас поставляются в различных формах и размерах для каждой ситуации.

Гидрошпонки из ПВХ в форме гантели посередине используются в тех случаях, когда в шве ожидаются существенные подвижки. На рис. 1 показан компенсационный шов с шарообразной частью гидрошпонки для обеспечения возможности деформаций.

Проблемой гидрошпонок из ПВХ является их чувствительность к неправильной установке (принцип 99%) и повреждению во время укладки бетона, что наблюдается достаточно часто при бетонировании.

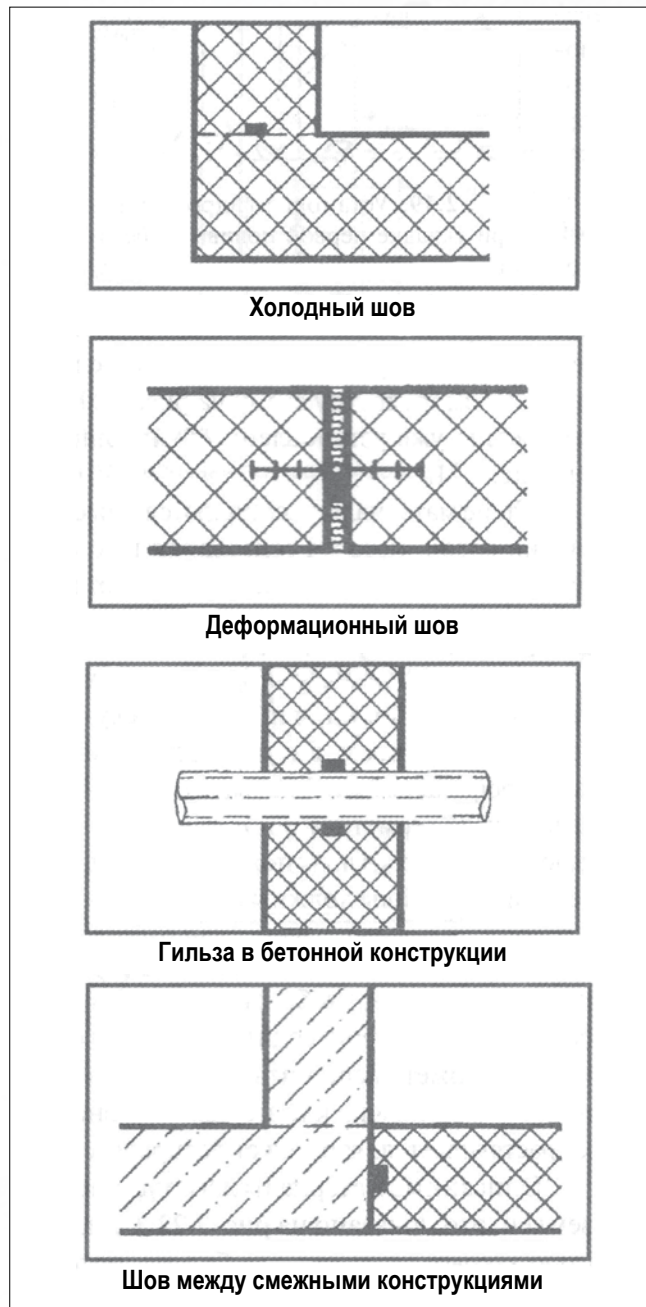


Рис. 6. Примеры использования гидроизоляционных материалов

Гидрошпонка должна прочно удерживаться на месте во время укладки как первой, так и второй части бетона. Это достигается множеством различных способов, что продемонстрировано на рис. 2 и 3. В этом случае положение гидрошпонки должно тщательно контролироваться во время всех стадий работы по укладке бетона. Зачастую гидрошпонка перегибается, что препятствует ее нормальному функционированию впоследствии. Кроме того, рабочие, устанавливающие арматурные стержни, часто бывают неаккуратны: они сжигают, прокалывают или срезают гидрошпонку, и в результате она становится неремонтопригодной.

С целью оптимизации процесса монтажа гидроизоляционной защиты деформационных и «холодных» швов, производители разработали несколько вариантов замены шпонок из ПВХ на более удобные в применении, более долговечные в эксплуатации гидроизоляционные материалы. При их выборе следует, прежде всего, знать, в каком шве (деформационном или «холодном») будут применяться гидроизоляционные материалы. Например, жгуты на основе бентонита не предназначены для гидроизоляции деформационных швов, но с высокой надежностью герметизируют «холодные» швы. Такие материалы расширяются при смачивании водой, которая содержится в бетонной смеси. Благодаря этому они заполняют пустоты в строительных швах, что обеспечивает герметичность этих швов. Поскольку материалы расширяются в присутствии воды, нельзя допускать, чтобы они намокли преждевременно. Для этого вторую укладку бетона следует производить сразу после монтажа бентонитовой гидропрокладки, в противном случае бентонитовая гидропрокладка может расширяться под воздействием дождя или снега. Битумный пластик не так восприимчив к влаге, как бентонит или гидрофильные материалы, но он плохо растягивается, что может воспрепятствовать полной герметизации шва.

Описанные материалы устанавливаются в самых разных узлах конструкции под землей (рис. 6). Однако их применение также зависит не только от свойств самих гидроизоляционных материалов, но и от других факторов, влияющих на результат герметичности швов (погодные условия при монтаже, условия эксплуатации конструкции, проектный межремонтный срок и т.д.).

Майкл Т. Кубал.
«Справочник строителя.
Гидроизоляция зданий и конструкций»

ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС: ГОРОД В ГОРОДЕ

ЗАМЕТНАЯ ТЕНДЕНЦИЯ ПОСЛЕДНЕГО ДЕСЯТИЛЕТИЯ – СТРОИТЕЛЬСТВО ЖИЛЫХ КОМПЛЕКСОВ. ПОПУЛЯРНОСТЬ ТАКОЙ ЗАСТРОЙКИ ОБЪЯСНЯЕТСЯ ПРОСТО. К УСЛУГАМ ВЛАДЕЛЬЦА НОВОЙ КВАРТИРЫ – ЦЕЛАЯ ГРУППА ОБЪЕКТОВ НЕДВИЖИМОСТИ, НАСЫЩЕННЫХ ПОЛЕЗНОЙ ИНФРАСТРУКТУРОЙ: МАГАЗИНЫ, СПОРТИВНЫЕ СООРУЖЕНИЯ, ПРЕДПРИЯТИЯ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОХРАНЯЕМЫЙ ДВОР, ДЕТСКАЯ ПЛОЩАДКА, ПОДЗЕМНЫЕ И ГОСТЕВЫЕ ПАРКИНГИ. ОДНИМ СЛОВОМ, ЗДЕСЬ ЕСТЬ ВСЕ, ЧТО НУЖНО ДЛЯ КОМФОРТНОЙ ЖИЗНИ.

Уникальный жилой комплекс «Северное сияние» в центре столицы Казахстана состоит из трех высотных башен разной этажности. Он расположился в уникальном месте – на Водно-Зеленом бульваре, в самом престижном новом центре города Астана. Этот смелый проект, воплощенный в стиле «хай-тек», получил премию Международной ассоциации Союза архитекторов. В нем сливаются воедино самые передовые достижения в области архитектуры и дизайна, строительства и инженерного оснащения. Кроме уникального облика комплекс имеет и автономную инфраструктуру, собственную службу эксплуатации и многоуровневую систему безопасности: контрольно-пропускной пункт, система видеонаблюдения по периметру территории и видеодомофонная связь с квартирами. Учитывая, что в Астане практически 75% застроенной территории находится в подтопляемой зоне, а в отдельных местах грунтовые воды расположены на глубине 0,5 м от поверхности, гидроизоляции бетонных и железобетонных конструкций было уделено особое внимание. Для гидроизоляции деформационных швов конструкции, которая является объединяющей площадкой этих зданий и крышей над галереями и переходами, ис-

пользован шовный состав «Пенекрит» и полимерная лента «Пенебанд».

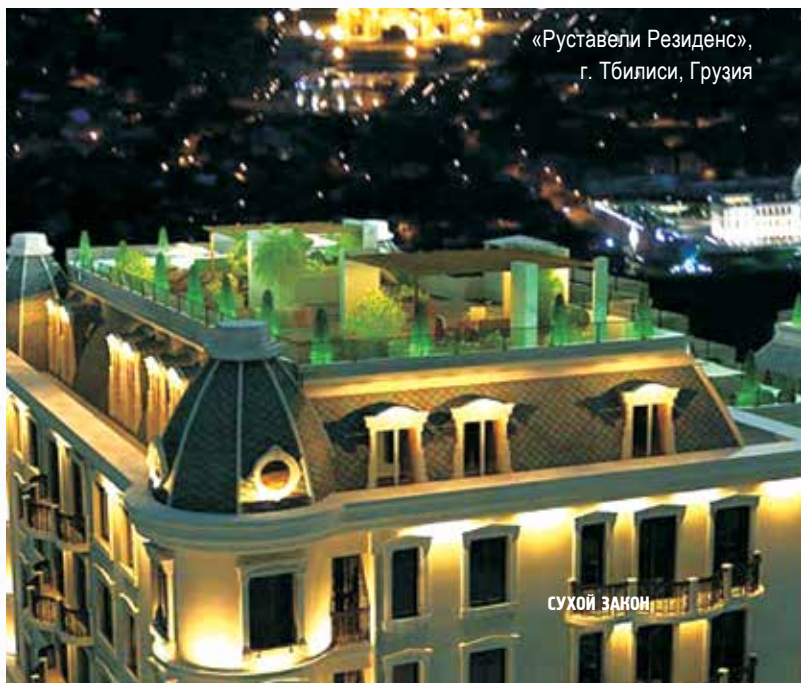
Не менее ответственным было устройство гидроизоляции элитного жилого комплекса «Рустанели Резиденс» в Тбилиси (Грузия). Грунтовые воды в городе насыщены сульфатами и имеют высокий уровень, поэтому для обеспечения водонепроницаемости трехуровневого подземного паркинга суперсовременного комплекса применена гидроизоляционная добавка в бетон «Пенетрон Адмикс». Также добавка в бетон использована для гидроизоляции бетонной кровли, что позволило отказаться от применения мягких кровельных материалов и отделать зону отдыха, расположенную на крыше, деревом ценных пород, не опасаясь протечек.

«Западный луч» в Челябинске – первый в городе жилой комплекс бизнес-класса. 25-этажные башни-высотки с полной инфраструктурой – жилая, офисная и коммерческая недвижимость. Расположенный на берегу реки Миасс «Западный луч» может удовлетворить запросы самого взыскательного критика. Здесь есть пентхаусы с панорамными окнами и по-

«Северное сияние», г. Астана, Казахстан



«Рустанели Резиденс», г. Тбилиси, Грузия



трясающим видом на город, да и другие квартиры не разочаровывают своих владельцев. При возведении комплекса применяются системы жизнеобеспечения, инженерии и безопасности высочайшей категории надежности. При отделке зданий использованы современные, экологически чистые, долговечные, с улучшенными теплотехническими характеристиками материалы. Решена проблема парковки автомобилей: к услугам жильцов подземный и многоэтажный крытый наземный паркинг. А еще комплекс оснащен собственным пожарным депо. При строительстве пожарного резервуара для обеспечения его герметизации были использованы материалы системы Пенетрон. При заливке дна сооружения применялась гидроизоляционная добавка в бетон «Пенетрон Адмикс». Для гидроизоляции стыков использовался шовный состав «Пенекрит», герметизации вводов труб – прокладка «Пенебар». Бетонные поверхности резервуара обработаны проникающим материалом «Пенетрон». Весь комплекс применяемых материалов обеспечил 100% герметичность конструкций.

Новый жилой комплекс «Радужный» в Одессе (Украина) – удачное сочетание благоприятной экологической обстановки и комфорта современного города. В рамках проекта планируется возвести 11 высотных монолитно-каркасных домов. Проектируя их, архитекторы учли все нюансы, связанные с дальнейшим освоением жилого комплекса, – его отличает хорошо развитая инфраструктура и интересная концепция. На территории будут расположены торгово-выставочный центр с кафе и ресторанами, фитнес-центр, мини-стадион и спортивные площадки, церковь, школа, 2 детских сада, развлекательный комплекс с кинотеатром. Кроме того, комплекс оснащен подземным и гостевым паркингами. На одном из них бетонирование производилось с применением гидроизоляционной добавки «Пенетрон Адмикс». На другом паркинге бетонирование изначально было выполнено некачественно, защитный бетонный



«Западный луч», г. Челябинск, Россия

слой арматуры не соответствовал строительным нормам. Здесь на помощь пришел проникающий гидроизоляционный материал «Пенетрон», проблема была устранена.

Жилой комплекс «Coliseum Palace» в Кишиневе эксперты по недвижимости считают самым жизнеспособным и перспективным строительным проектом в Республике Молдова благодаря финансированию строительства американским фондом NCH Advisors Inc. Повторяющий грандиозную архитектуру древнего Колизея ЖК «Coliseum Palace» строится в соответствии с европейскими стандартами качества и использованием самых современных технологий в строительстве. Кроме того, комплекс обладает несколькими важными преимуществами, такими, как расположение в одной из экологических зон столицы и развитая инфраструктура, в состав которой входит большой охраняемый двор с детскими площадками и подземный паркинг. Для обеспечения водонепроницаемости его железобетонных конструкций была применена гидроизоляционная добавка в бетон «Пенетрон Адмикс».



«Радужный», г. Одесса, Украина



«Coliseum Palace», г. Кишинев, Молдова



ПОДЗЕМНЫЙ ПАРКИНГ: НЕОБХОДИМАЯ РОСКОШЬ

СТРОИТЕЛЬСТВО ПОДЗЕМНЫХ ПАРКИНГОВ НАЧАЛОСЬ В РОССИИ В СЕРЕДИНЕ 90-х ГОДОВ XX ВЕКА, КОГДА ЖИЛЬЕ СТАЛИ ДЕЛИТЬ НА ЦЕНОВЫЕ СЕГМЕНТЫ. ОДНАКО, НЕСМОТРИ НА ПОСТОЯННОЕ УВЕЛИЧЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА АВТОМОБИЛЕЙ В ГОРОДАХ, ДОЛЯ ЖИЛЫХ ДОМОВ, ПОД КОТОРЫМИ РАЗМЕЩАЮТСЯ ПАРКИНГИ, ДО СИХ ПОР ЕДВА ПЕРЕВАЛИЛА ЗА 10%, И ДЛЯ ПАРКОВКИ ПО-ПРЕЖНЕМУ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ПРИДОМОВАЯ ТЕРРИТОРИЯ.

В то же время при возведении современных жилых комплексов паркинг, как правило, проектируется изначально. Но не успевают жильцы порадоваться этому обстоятельству, как возникают проблемы другого характера. При строительстве подземных паркингов, как и любых заглубленных сооружений, необходимо особое внимание уделять устройству гидроизоляции бетонных и железобетонных конструкций. Иначе появившиеся протечки будут самым худшим образом сказываться на дорогах, как правило, автомобилях жильцов дома. Ста-

новясь собственниками машиноместа на подземной парковке, они и не догадываются, что их «железному коню» угрожает опасность коррозии от постоянной сырости в помещении. А это неизбежно, потому что те материалы, которые в большинстве случаев применяют для герметизации паркингов, через 2 – 3 года выходят из строя.

В Челябинске возведение жилья идет полным ходом. И хоть строить подземные парковки в городе начали не так давно, немало квадратных метров этих сооружений ежегодно сдается в эксплуатацию. Для



Строительство паркинга «Дома на Лесопарковой»



Процесс приготовления раствора материала «Пенетрон Адмикс»



Заливка приготовленного раствора в бетономеситель

гидроизоляции в основном используются рулонные наплавляемые материалы или полимерные мембраны. «Наше строительное подразделение не раз приглашали на устранение протечек уже действующих парковок. И мы каждый раз справлялись с поставленной задачей с применением материалов системы Пенетрон», - рассказывает директор ООО «Фирма «ТОРИ» Евгений Вейнберг. Недавно в списке объектов компании появился «Дом на Лесопарковой». Точнее, не дом, а целый комплекс жилых зданий, оснащенный подземным паркингом. По словам Е. Вейнберга, для компании это знаковый объект, потому что при строительстве паркинга впервые в Челябинске была использована гидроизоляционная добавка «Пенетрон Адмикс».

Об этом говорит и начальник участка ООО «Диск плюс» А.И. Желнов: «Данная технология была в первый раз применена нашей компанией при строительстве подземного автопаркинга. Более того, она впервые использовалась для этой цели в Челябинске. Очень порадовала простота применения добавки «Пенетрон Адмикс» и то, что не нужны дополнительные работы по гидроизоляции монолитных участков. Кстати, контролирующая строительная лаборатория дала добро на распалубку почти на 5 дней раньше обычного срока. Сейчас прошло

уже больше года, как была выполнена заливка перекрытия с применением добавки «Пенетрон Адмикс» и гидроизоляционной прокладки «Пенебар» на нашем объекте, а протечек так и не выявлено. Могу с уверенностью сказать, что руководство компании приняло очень важное и правильное решение по поводу применения проникающей гидроизоляции системы Пенетрон. Думаю, что и в дальнейшем на объектах ООО «Диск плюс» будет также успешно использоваться одна из самых передовых среди известных мне технологий гидроизоляции бетонных сооружений».

«Заливка бетона производилась силами компании-застройщика, - рассказывает Е. Вейнберг, - однако наши специалисты постоянно присутствовали при производстве работ. И, несомненно, справились со своей задачей. Введение добавки «Пенетрон Адмикс» в бетон осуществляли непосредственно на стройплощадке. Специально для этого были установлены весы, с помощью которых строго отслеживалась дозировка гидроизоляционной добавки. Рабочий процесс был организован компанией «Диск плюс» на очень высоком уровне».

Толщина залитых бетонных перекрытий составила 300 мм, их общая площадь - 2000 квадратных метров. Отметка пола подземного паркинга от уровня земли - минус 6 метров.



Процесс установки гидроизоляционной прокладки «Пенебар»

СУХОЙ ЗАКОН



Установка прокладки «Пенебар» завершена

ТАКИЕ РАЗНЫЕ БАССЕЙНЫ

БАССЕЙНЫ БЫВАЮТ РАЗНЫЕ, А ВОТ ГИДРОИЗОЛЯЦИЯ ИМ НУЖНА ОДИНАКОВАЯ. В СМЫСЛЕ, ОДИНАКОВО НАДЕЖНАЯ И ДОЛГОВЕЧНАЯ. НА ДВУХ ТАКИХ ОБЪЕКТАХ НЕДАВНО БЫЛА ПРИМЕНЕНА ПРОНИКАЮЩАЯ ГИДРОИЗОЛЯЦИЯ ПЕНЕТРОН. В ОБОИХ СЛУЧАЯХ ЗАКАЗЧИКИ ПОЛУЧИЛИ ОТЛИЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ В КРАТЧАЙШИЕ СРОКИ, И ЧТО ОСОБЕННО ВАЖНО – БЕЗ ОСТАНОВКИ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ПРОЦЕССА.

В августе 2012 года компания «Пенетрон-Урал» провела обследование малого плавательного бассейна аквапарка «Лимпопо». Нужно отметить, что екатеринбургский аквапарк – уникальное сооружение как по своему размеру, так и по количеству разнообразных водных аттракционов. «Лимпопо» является одним из самых больших крытых аквапарков в Европе, общая площадь водно-развлекательного комплекса составляет около 27 тысяч квадратных метров. Сюда круглый год съезжаются любители экстремальных водных развлечений – взрослые и дети со всего Урала. По этой причине восстановление гидроизоляции бассейна нужно было провести, не прекращая его работы. Проблема, которую требовалось устранить, заключалась в следующем: подача и отбор лишней воды из бассейна осуществляется через специальные отверстия в его стенах – скиммеры. Эти отверстия формируются в стене во время бетонирования, потом в них устанавливается пластиковая трубка, которая со стороны бассейна закрывается решеткой. При строительстве бассейна герметизация стыка между пластиковыми трубками и бетоном не производилась, его лишь заполнили полиуретановой пеной. Спустя некоторое время с начала эксплуатации бассейна возникли проблемы с гидроизоляцией. В подсобные помещения, находящиеся под бассейном, стала постоянно поступать вода. Этого

нельзя было допускать, так как там размещено различное оборудование, в том числе перекачивающие насосы. Попытки самостоятельно справиться с проблемой (использование цемента, некоторых видов гидроизоляционных материалов) результатов не дали. Было принято решение использовать для герметизации материалы системы Пенетрон.

Вот что о ходе работ рассказывает директор ООО «Пенетрон-Урал» Николай Уланов: «После удаления полиуретановой пены пространство между бетоном и скиммерами (а их было 25) восстановили с помощью быстротвердеющей смеси «Пенеплаг» и шовного гидроизоляционного состава «Пенекрит». Для герметизации оставшегося зазора использовался клей «ПенеПокси», этот однокомпонентный полиуретановый клей



Малый бассейн аквапарка «Лимпопо», гидроизоляция скиммера с применением клея «ПенеПокси»



Аквапарк «Лимпопо», г. Екатеринбург



Гидроизоляция рабочего шва в тоннеле.
Староцементный завод, г. Сухой Лог



Гидроизоляция рабочего шва и
поверхности стены шлам-бассейна.
Староцементный завод, г. Сухой Лог



Староцементный завод, г. Сухой Лог

имеет прекрасную адгезию и к пластику, и к бетонным поверхностям. Кстати, он справился с проблемой, несмотря на микровибрацию, которая возникает от включения насоса. Но на этом закончился лишь первый этап восстановительных работ. Предстояла еще гидроизоляция стыка чаши бассейна и прилегающей дорожки. Стык представлял собой деформационный шов, поэтому здесь мы смогли использовать ленту «Пенебанд» и также клей «ПенеПокси». Гидроизоляция рабочего шва была произведена шовным составом «Пенекрит», большую часть поверхности бассейна, прилегающую к шву, обработали проникающим гидроизоляционным материалом «Пенетрон». Качеством выполненных работ в сжатые сроки заказчик остался доволен и приятно удивлен результатом. Материалы ГК «Пенетрон-Россия» могут вновь пригодиться на этом объекте, теперь уже для гидроизоляции деформационного шва протяженностью 300 метров. Применение традиционных гидроизоляционных материалов вынуждает ежегодно делать его ремонт. Руководство комплекса намерено рассмотреть наше предложение».

Сразу после решения гидроизоляционных проблем аквапарк «Лимпопо» специалисты компании «Пенетрон-Урал» отправились в г. Сухой Лог. Там их помощь потребовалась цементному заводу – одному из крупнейших поставщиков на рынке Уральского Федерального округа. История этого предприятия началась сто лет назад, именно тогда началось его строительство. Сейчас цементный завод продолжает развиваться. Недавно был построен новый цех для производства цемента. Там применяется мокрый способ изготовления цементного вяжущего, предполагающий измельчение сырья и смешивание сырьевой смеси с водой. В результате образуется сырьевой шлам, который содержит от 32 до 45% воды. Шлам помещается в специальный бассейн. Сначала предполагалось, что

при бетонировании бассейна будут использованы гидроизоляционная добавка в бетон «Пенетрон Адмикс» и прокладка «Пенебар». Однако впоследствии от их применения отказались, более того, гидроизоляция бассейна вообще не была выполнена. По прошествии некоторого времени началось постоянное подтопление эксплуатационного тоннеля, расположенного возле шлам-бассейна. Тоннель протяженностью 30 метров является подземным переходом из одного цеха в другой. Кроме того, одна из стен резервуара примыкает к насосному отделению. Отсутствие гидроизоляции приводило к постоянному подтоплению помещения. В дополнение к этим проблемам водные протечки появились там, где в бассейн вставлена металлическая приемная воронка, через нее из резервуара сливается шлам, примыкания воронки к бетонной поверхности также не было. Усугубляла ситуацию необходимость периодической микровибрации воронки с целью освобождения ее от шлама, таким образом, примыкание воронки к бетону является еще и подвижной зоной.

Разобравшись в ситуации, специалисты ООО «Пенетрон-Урал» разработали техническое решение для устранения существующих проблем. Во время выполнения работ пришлось воспользоваться быстротвердеющим материалом «Ватерплаг», чтобы остановить воду. Гидроизоляцию примыкания обеспечил полиуретановый инъекционный материал «ПенеСплитСил». Для обеспечения водонепроницаемости бетонных конструкций применили гидроизоляционный материал «Пенетрон» и шовный состав «Пенекрит».

На этом объекте работы также нужно было провести в сжатые сроки, для чего бригаде гидроизолировщиков пришлось работать вахтовым методом. Однако все поставленные условия были выполнены, качеством гидроизоляции заказчик остался доволен.





КОННЫЙ СПОРТ – ДЕТЯМ

НА МНОГИХ СПОРТИВНЫХ ОБЪЕКТАХ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ ГИДРОИЗОЛЯЦИЯ БЫЛА ВЫПОЛНЕНА С ПРИМЕНЕНИЕМ МАТЕРИАЛОВ СИСТЕМЫ ПЕНЕТРОН. НЕ СТАЛА ИСКЛЮЧЕНИЕМ И КОННО-СПОРТИВНАЯ ШКОЛА В СЕЛЕ ЛОПАНКА ЦЕЛИНСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ, КОТОРАЯ СТРОИТСЯ В РАМКАХ СОЦИАЛЬНОГО ПРОЕКТА «ГАЗПРОМ – ДЕТЯМ».

Открытие детско-юношеской конно-спортивной школы планируется в ближайшие месяцы. Место для нее выбрано неслучайно – в этом районе находится конезавод «Донской». Несмотря на свою молодость (в следующем году он отметит 10-летие), это одно из лучших коневодческих хозяйств чистокровного направления. На предприятии сосредоточено самое большое в Ростовской области поголовье лошадей английской чистокровной верховой породы. Такое крупное учебное заведение на Дону строится впервые за последние 20 лет. На создание современного спортивного комплекса было выделено 90 млн рублей. Верховой езде и конкуру здесь смогут обучаться более 100 ребят.

На территории спортивной школы возводится несколько сооружений – конюшня, гостевой дом и дом тренера, ветеринарная клиника, а также вспомогательные строения. В основном здания строятся из кирпича, а их бетонным фундаментам нужна серьез-

ная гидрозащита, так как грунтовые воды находятся в этой местности на глубине 2 метров. Подвальных помещений в строениях не предусмотрено. Генеральный подрядчик ООО «ХорсСтрой» знаком с материалами системы Пенетрон и уже применял их на объекте строительства в Москве. Там успешно использовалась гидроизоляционная добавка в бетон «Пенетрон Адмикс», и на новом объекте было решено вновь воспользоваться этим проверенным материалом. Поэтому фундаментные части зданий защитили от воздействия грунтовых, ливневых и талых вод с помощью добавки «Пенетрон Адмикс». Никаких сложностей в процессе бетонирования не возникло, материал снова доказал свою надежность. Довольные строители с юмором отметили единственное неудобство – на горизонтальных частях фундаментов, защищенных гидроизоляционной добавкой, во время дождя стояли лужи, уходить-то воде было некуда...



Заливка фундаментной плиты



Строительство спортивного комплекса



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

СОВРЕМЕННАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СИТУАЦИЯ ЗАСТАВЛЯЕТ КОМПАНИИ ПЕРЕСМОТРЕТЬ СВОЕ ОТНОШЕНИЕ К КЛИЕНТАМ. СЕГОДНЯ УЖЕ НЕДОСТАТОЧНО ВЕЖЛИВО И В СРОК ОБСЛУЖИВАТЬ ЗАКАЗЧИКА. БИЗНЕС-МОДЕЛЬ ТАКИХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ СТАНОВИТСЯ БОЛЕЕ СЛОЖНОЙ, НО И БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОЙ. ГЛАВНОЕ, НАУЧИТЬСЯ ПРАВИЛЬНО РАБОТАТЬ С КЛИЕНТАМИ.

ЦЕЛЬ

Создать эффективную обратную связь с клиентами для улучшения отношений, получения новых идей и увеличения продаж.

ПО СУТИ

Я уверен, вы не раз слышали, что получение обратной связи от клиентов очень важно для любого бизнеса. Давайте разберемся, с кем нужно говорить, что узнавать и как.

С КЕМ

Вашими информационными донорами должны быть:

1. Ваши существующие клиенты. 67% нынешних клиентов уходят потому, что с ними никто не поддерживает контактов, согласно исследованиям Bain & Co.

2. Клиенты, которые от вас уходят. Отделы по работе с персоналом практикуют так называемое выходное интервью. Уходящему сотруднику задают несколько вопросов: «Почему вы от нас уходите?», «Что вам не понравилось в нашей компании?», «Что мы могли бы сделать, чтобы удержать вас?». Очень хороший метод, прекрасные вопросы, которые можно задавать уходящим от вас клиентам.

3. Клиенты, которые от вас ушли. В моей практике бывало, что я встречался с клиентами, ушедшими от нас (для того чтобы узнать, почему это случилось и можем ли мы что-то сделать, чтобы они вернулись). И некоторые возвращались к нам после таких встреч.

4. Клиенты конкурентов, которые никогда с вами еще не работали. Результатом встречи и разговора с ними могут быть не только полезные сведения, но и приобретение нового клиента. Наверняка многие подумают: «Какие милые ребята... Интересуются моим мнением... Надо попробовать поработать с ними».

КАК

Когда на своих семинарах я спрашиваю у слушателей, сколько, на их взгляд, существует способов получения обратной связи от ваших клиентов, то, максимум, называют пять. А таких способов больше двадцати.

Перечислим их и разберемся, какие подойдут именно вам. Сразу будем классифицировать способы получения обратной связи по признакам «бесплатно – дорого», «просто – сложно».

ОПРОС НЕФОРМАЛЬНЫЙ («выход в поле»)

Бесплатно. Просто.

Топ-менеджеры компании «выходят в поле» – в магазин, едут к клиенту, заходят в переговорную в офисе – и общаются с клиентами.

Вопросника как такового нет. Вы просто задаете вопросы вашим клиентам по ситуации.

ОПРОС ФОРМАЛЬНЫЙ

(фокус-группы, исследования рынка)

Дорого. Просто.

Специально подготовленный специалист (ваш или привлеченный) по специально подготовленной программе со специально подготовленными вопросами проводит формальное исследование потенциальных покупателей и/или клиентов.

ОТКРЫТОСТЬ ТОП-МЕНЕДЖЕРОВ И СОТРУДНИКОВ К КОНТАКТАМ С ПОКУПАТЕЛЯМИ

Бесплатно. Просто.

Простая вещь с точки зрения организации. Редкость в России. Это на Западе можно увидеть сотрудников и менеджеров со значками «Могу я вам помочь?». В нашей стране, боюсь, такое я увижу нескоро. Поворот компании в сторону клиентов начинается именно с умения слушать клиентов. А вот этого мы не умеем и учиться не хотим. На Западе одна компания, взяв слоганом слова «Мы умеем слушать» и обучив абсолютно всех сотрудников навыкам активного слушания, растет каждый год, и кризисы ей не помеха. Западные компании размещают номера мобильных телефонов своих топ-менеджеров у себя на сайтах. Визитные карточки руководителей с их прямыми контактами лежат на виду у клиентов. Что мешает так поступить и вам?

USER GROUP (B2B)

Дорого. Сложно.

Это прием для будущего или для общего развития. Смысл user group («группы пользователей» в пер. с англ.) заключается в следующем: производитель, например, оборудования для производства колбас собирает у себя и счастливых пользователей этого оборудования, и тех, кто думает, покупать или нет. Проходит это мероприятие примерно по такой схеме: сначала выступление топ-менеджеров компании-производителя, потом отзывы счастливых клиентов, затем дискуссия и, наконец, культурная программа. Как правило, проведение user group стоит дорого, но окупается, так

как потенциальные клиенты быстро созревают для покупки. Порой прямо на мероприятии заключаются сделки, достигаются новые договоренности. И, конечно же, это прекрасный способ получить обратную связь от клиентов.

ВСТРЕЧИ С ПОКУПАТЕЛЯМИ

Почти бесплатно. Просто.

Практикуются топ-менеджерами многих компаний на рынке b2c. Они планируются заранее, проводятся регулярно, и в этом их отличие от неформальных опросов («выходов в поле»).

ОПРОСЫ В МЕСТАХ ПРОДАЖ

Просто. Недорого.

«Натренированные» сотрудники компании или привлеченные специалисты проводят опросы в местах продаж по заранее подготовленному сценарию.

ДНИ ОТКРЫТЫХ ДВЕРЕЙ

Недорого. Не очень сложно.

Отличный способ донести до клиентов и потенциальных покупателей информацию о ваших новых предложениях и получения обратной связи.

ПОСЕЩЕНИЯ И ОБЗВОН КЛИЕНТОВ

Почти бесплатно. Просто.

Также прекрасный способ получения информации от клиентов и дополнительных продаж

СЕРВИСЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Дорого. Сложно.

Создаются, как правило, в больших или сервисно ориентированных компаниях (а также в интернет-магазинах).

РАССЫЛКА ПИСЕМ

Недорого. Достаточно просто.

Это и способ получения обратной связи, и прекрасное напоминание о себе. Например, телекоммуникационная компания Nortel рассылает технический опросник своим клиентам через месяц и через полгода после установки оборудования. А российские компании? Я за последние четыре года покупал четыре машины (для себя и родственников). Ни одного письма. Ни одной открытки. Про звонки я и не говорю.

Еще пример.

Раз в три месяца генеральный директор одной компании рассылает электронные письма всем активным клиентам с просьбой нажать на одну из трех кнопок в сообщении.

Зеленая кнопка означает «Я полностью доволен тем, как вы работаете со мной». Желтая – «У меня есть к вам претензии». Красная – «Я недоволен».

Генеральный директор лично проверяет все ответы и разбирается в причинах, по которым клиенты нажимают на красную или желтую кнопку.

КАРТОЧКА ОТЗЫВОВ КЛИЕНТОВ

Недорого. Достаточно просто.

Как правило, практикуется в гостиницах, ресторанах, кафе, других сервисных компаниях. Прочитайте в книге «Клиенты на всю жизнь», как это делает Карл Сьюэлл.

КОНТРОЛЬ ПРОИГРАННЫХ ТЕНДЕРОВ И НЕСОСТОЯВШИХСЯ СДЕЛОК

Бесплатно. Просто.

Делают только смелые компании. Вот как это работает. Когда вы проиграли тендер или сделка, которую вы готовили, сорвалась, клиент отложил покупку или ушел к конкуренту, вы начинаете свое внутреннее расследование причин. Ваши сотрудники должны встретиться с представителями компании, вас проигнорировавшей, и выяснить причины, по которым это произошло. И конечно, постараться не повторить тех же ошибок в следующий раз.

Чтобы организовать такую встречу, нужны настойчивость и смелость. Кому хочется услышать о своих промахах? Например, о таких:

«Коллеги, мы просили вас прислать тендерное предложение по нашей форме до 20 августа. Вы прислали на неделю позже, и это было совсем не по форме»;

«Ваши цены были на 20% выше, чем у предложения, которое мы выбрали»;

«Вы не приложили к тендерной заявке четыре документа из десяти, которые мы просили»;

«Ваш менеджер не перезвонил нам, а мы звонили вам три раза. Наше терпение лопнуло».

Главное – все это выяснить. А на ошибках учатся.

ПОСТОЯННЫЙ АНАЛИЗ КЛЮЧЕВЫХ КЛИЕНТОВ

Дорого. Относительно сложно.

Такой способ применяют, например, крупные телекоммуникационные компании. Один или два раза в год они комплексно опрашивают своих ключевых клиентов – от обычных пользователей до топ-менеджеров компании.

«ТАИНСТВЕННЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ»

Недорого (если своими силами). Просто.

Очень многие знают, что это такое, но брать на вооружение не торопятся. А зря. Хотя бы раз в полгода кто-то из ваших сотрудников или знакомых под видом покупателя должен заходить в магазины или офисы ваших конкурентов. Многие рестораторы ежемесячно отправляют своих сотрудников в конкурирующие заведения разведывать секреты чужих кухонь и обслуживания. Каждый раз вы должны глазами требовательного покупателя посмотреть на ваш бизнес.

ВИДЕОЗАПИСЬ

Просто. Недорого.

Первым такой способ начала использовать бри-

танская авиакомпания British Airways. В терминалах, откуда совершались рейсы этой авиакомпании, были установлены видеокабинки. Пассажиры могли войти в кабинку и записать в ней видеосообщение к топ-менеджеру авиакомпании. Я не оговорился, сказав, что это просто и недорого.

Вы можете заменить видеокабинки на обыкновенную видеосвязь. Компьютер плюс видеочасть (во многие компьютеры она встроена) – и вы на связи.

АУДИОЗАПИСЬ

Просто. Недорого.

Организовать еще проще, чем видеозапись

Как вариант: на специально выделенный номер устанавливаете автоответчик и просите ваших клиентов оставлять свои мнения на нем.

КАРТОЧКИ ОТЗЫВОВ, ПРИЛАГАЕМЫЕ К ТОВАРАМ

Просто. Недорого.

Используется производителями товаров. Главное – сделать правильную анкету.

КНИГА ПРЕДЛОЖЕНИЙ И ЖАЛОБ

Просто. Недорого.

Обязательно для многих бизнесов.

Наверное, даже не стоит напоминать: важно реагировать на то, что вам пишут. Хорошие отзывы использовать. С авторами плохих связываться (рекомендую вам прочитать книгу Джанелла Барлоу и Клауса Меллера «Жалоба как подарок»).

ОПРОС СОТРУДНИКОВ

Просто. Недорого.

Сотрудники, работающие с клиентами, могут сообщить вам очень интересные сведения. Но при этом важно выслушать мнение двух сторон.

ИНФОРМАЦИЯ В СМИ, БЛОГАХ, СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

Просто. Недорого.

Анализ СМИ и Интернета даст вам информацию не только о конкурентах, но и о том, что говорят о вас клиенты, что они обсуждают, что думают.

КЛИЕНТЫ-ЗНАКОМЫЕ

Просто. Недорого.

Удивительно, сколько интересного и полезного могут рассказать вам ваши знакомые, покупающие ваши решения. Никогда не упускайте возможность внимательно выслушать их – они расскажут вам гораздо больше (и наверняка более эмоционально), чем клиенты, которые вас лично не знают

КАК ЭТО РАБОТАЕТ НА ПРАКТИКЕ

Посмотрите сайты компаний «Арктел», МИАН. На стартовой странице вы найдете пиктограммы-смайли-

ки: «похвалить», «пожаловаться», «предложить идею». И вы знаете, и хвалят, и жалуются, и предлагают замечательные идеи. Идея в реализации очень проста. Копируйте!

Другой пример. Раз в год издательство «Манн, Иванов и Фербер» проводит опрос своих читателей. (В этом году мы попробовали сервис интернет-опроса surveymonkey.com – вы тоже можете воспользоваться им. К сожалению, он пока не русифицирован.) И каждый год читатели (клиенты) засыпают нас идеями. Я еще не знаю результатов последнего опроса, но в прошлом году они подарили нам больше 270 идей!

ВАЖНО

Постоянно задавайтесь вопросом: «Зачем нам это нужно?»

В авиакомпании Southwest Airlines требуют, чтобы каждое получение информации от клиента предварялось благодарственным письмом, разъясняющим результирующее действие (то есть что компания сделает или планирует сделать, опираясь на результаты проводимого исследования).

У них же действует интересное правило «2-2-2»:

- уменьшите вдвое количество проводимых опросов;
- ускорьте оставшиеся в два раза;
- удвойте усилия, прилагаемые к действиям, основанным на отзывах потребителей.

Проверьте себя. Вот три самые распространенные ошибки опросов:

- неправильный список вопросов – их много, некоторые непонятно зачем задаются, на них сложно ответить однозначно;
- неправильно выбрана форма проведения опроса; у вас есть всего лишь четыре возможности: телефон, Интернет, рассылка, личная встреча, – но даже при этом ошибки с выбором формы опроса встречаются сплошь и рядом;
- самая главная ошибка – игнорирование полученных результатов, неиспользование их в работе.

«ФИШКИ»

Читать

- Карл Сьюэлл. «Клиенты на всю жизнь»
- Фред Райхельд. «Книга о настоящей прибыли и реальном росте»

ПЛАН ВНЕДРЕНИЯ

Выберите то, что подходит вам. Внедрите хотя бы два новых способа получения обратной связи.

Игорь Манн,
бизнес-консультант



ВЫБОР ПРОГРАММНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ СТРОИТЕЛЬНОЙ ОТРАСЛИ: С ЧЕГО НАЧАТЬ И ЧЕМ ЗАКОНЧИТЬ

ОБ АВТОМАТИЗАЦИИ СВОЕЙ РАБОТЫ ЗАДУМЫВАЮТСЯ ВСЁ БОЛЬШЕ РОССИЙСКИХ СТРОИТЕЛЬНЫХ КОМПАНИЙ. ЕСЛИ В ПЕРИОД НАИБОЛЕЕ АКТИВНОЙ ФАЗЫ МИРОВОГО ФИНАНСОВОГО КРИЗИСА ПРОГРАММНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО УЧЁТА В СТРОИТЕЛЬСТВЕ БЫЛИ ВОСТРЕБОВАНЫ В МЕНЬШЕЙ СТЕПЕНИ, ТО НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ СИТУАЦИЯ СТАЛА МЕНЯТЬСЯ.

Строительные компании стремятся к упорядочению своей работы, интересуются программным обеспечением. Но всё-таки многие строительные компании по-прежнему убеждены, что выбрать подходящее программное решение, обучить сотрудников работе в нём, внедрить программу крайне непросто. Такое мнение имеет право на жизнь, и оно, к сожалению, не случайно.

Сложности у сотрудников строительных компаний возникают уже с момента поиска специализированного программного решения. На стандартные поисковые интернет-запросы типа: программа для учёта в строительстве, документооборот в строительстве, управление строительством и т.д. – поисковые системы выдают буквально миллионы страниц. Разобраться в таком многообразии крайне сложно. Уже на этом этапе представитель строительной компании отчаивается, т.к. не понимает, по каким критериям нужно делать выбор. Тем не менее основные критерии для оценки ПО есть.

✦ Нужно обратить внимание на примеры законченных внедрений программы для учёта в строительстве. Это важно, т.к. продажа программы вовсе не означает, что в ней реально кто-то работает. При обращении в IT-компанию нужно уточнить, на каких условиях осуществляется внедрение программы и сколько эта процедура занимает времени. Почти всегда процесс внедрения обходится строительной компании дороже, нежели приобретение ПО. А продолжительность внедрения может занимать месяцы, а порой даже годы.

✦ Стоит поинтересоваться отзывами клиентов о работе в программе. Если отзывы есть, то они обязательно представлены на сайте разработчика. В том случае, если существуют какие-то сомнения по поводу их подлинности, не лишним будет посетить сторонние интернет-ресурсы, почитать информацию на форумах (там она независима).

✦ Следует принять во внимание принцип оказания дальнейших услуг: техническая поддержка, консультации по программе, обучение, возможность

получения обновлений. Нередко все эти услуги оказываются на платной основе. Даже телефонная и e-mail поддержка в некоторых компаниях могут быть коммерческими услугами.

✦ И, конечно, необходимо детально ознакомиться с функционалом и простотой освоения ПО, убедиться, что в нём содержатся действительно те возможности, которые нужны строительной компании. Нужно уточнить, можно ли отказаться от приобретения каких-то блоков, модулей программы, если они не нужны строительной компании.

Если по заданным критериям выбор специализированной программы для автоматизации управленческого учёта в строительстве сделать не удаётся, то иногда строительные компании предпочитают заказать индивидуальное программное решение. Очевидные минусы таких разработок заключаются в том, что техническое задание, как правило, бывает не продумано должным образом. От одного или нескольких сотрудников, которые описывают своё видение функционала программы, зависит конечный результат; а срок разработки занимает достаточно длительный период, в течение которого потребности и принципы ведения бизнеса компании могут кардинально измениться, и изначальные требования к разработке программы потеряют свою актуальность. Как правило, при первом же пробном запуске программы выясняется, что заказчик хотел получить другой результат, и, соответственно, за новые этапы разработки, которые формируются в соответствии с его требованиями, нужно вносить дополнительную плату. Сделать выбор готового решения, как правило, проще. Можно сразу увидеть и оценить весь его функционал, понять, отвечает ли он всем главным требованиям.

Есть ещё один сценарий развития событий. В попытке сэкономить или по незнанию в строительных компаниях нередко функции ведения управленческого учёта перекадываются на бухгалтерию. Между тем у бухгалтерии имеются собственные, первоочередные задачи:

учет фактической деятельности и расчет налогов. Именно под данный функционал и создаются бухгалтерские программы, но они неэффективны при решении задач управленческого учета, так как не отвечают за планирование деятельности предприятия и располагают информацией только о свершившихся фактах.

Опыт западных IT-компаний в области разработки программных решений, безусловно, бесценен. Однако если говорить об иностранных программных разработках, предназначенных для автоматизации управленческого учёта в строительстве, то они слабо адаптированы под использование российскими компаниями и не могут обеспечить полную автоматизацию деятельности предприятия. Во-первых, цена западных программных решений весьма высока, а во-вторых, полноценное внедрение иностранного ПО на отечественных предприятиях может занимать иногда несколько месяцев, а чаще даже лет. И, как показывает практика, в итоге внедрение западных программ ограничивается лишь участками бухгалтерия, кадры и ничем иным не заканчивается. В большинстве случаев после неоднократного количества

неудачных попыток полноценного внедрения импортных программ они попросту не используются, так как трудоёмкость процесса неоправданна и времени на пошаговое и сложное внедрение нет.

Резюмируя всё высказанное, стоит ещё раз сформулировать основные моменты выбора программных решений для строительства и работы в них.

1. Следует обращать внимание на готовые программные решения, адаптированные под бизнес-процессы российских строительных компаний,

2. Не слишком правильно будет выбирать ПО, предназначенное для любых компаний (строительных, торговых, медицинских и т.п.). Строительство – сложная, специфическая сфера, и программа для неё не может быть подходящей для всех отраслей.

3. Обязательно нужно заручиться гарантией того, что после приобретения программного решения строительной компании будут оказываться необходимые консультации, она не будет брошена.

Елена Астапенко

30
НОЯБРЯ

г. Тюмень
ДК «СТРОИТЕЛЬ»
ул. Республики, 179

Начало в 19.30

18+

**ИРИНА
ХАКАМАДА**

Мастер-класс

ДАО ЖИЗНИ. АНАТОМИЯ УСПЕХА

Билеты в кассах:
ДК «СТРОИТЕЛЬ»
Тел.: 365018

ГОРДИМСЯ СПОНСОРСТВОМ ТАКОМ
kassy.ru

ГИДРОИЗОЛЯЦИОННАЯ ДОБАВКА В БЕТОН

Защищен от фальсификации,
позволяет, не проводя исследований,
определить наличие «Пенетрона Адмикса»
в бетоне после его твердения.



- ПРЕДОТВРАЩАЕТ ПРОНИКНОВЕНИЕ ВОДЫ СКВОЗЬ ПОРЫ И ТРЕЩИНЫ В БЕТОНЕ С ШИРИНОЙ РАСКРЫТИЯ ДО 0,4 ММ
- ПОВЫШАЕТ ВОДОНЕПРОНИЦАЕМОСТЬ, ПРОЧНОСТЬ, МОРОЗОСТОЙКОСТЬ И СУЛЬФАТОСТОЙКОСТЬ БЕТОНА
- ОБЕСПЕЧИВАЕТ ВЫСОКУЮ МАРКУ БЕТОНА ПО ВОДОНЕПРОНИЦАЕМОСТИ НА ВЕСЬ СРОК ЕГО СЛУЖБЫ
- ИСКЛЮЧАЕТ НЕОБХОДИМОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ДРУГИХ ВИДОВ ГИДРОИЗОЛЯЦИИ
- ЗАЩИЩАЕТ БЕТОН ОТ ВОЗДЕЙСТВИЯ АГРЕССИВНЫХ СРЕД: КИСЛОТ, ЩЕЛОЧЕЙ, СТОЧНЫХ И ГРУНТОВЫХ ВОД, МОРСКОЙ ВОДЫ
- СОВМЕСТИМ С ДРУГИМИ ДОБАВКАМИ, ОБЫЧНО ИСПОЛЪЗУЕМЫМИ ПРИ БЕТОНИРОВАНИИ (пластифицирующими, противоморозными и т.п.)
- СНИЖАЕТ СТОИМОСТЬ И СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ ГИДРОИЗОЛЯЦИОННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ И УВЕЛИЧИВАЕТ НАДЕЖНОСТЬ И ДОЛГОВЕЧНОСТЬ
- МАТЕРИАЛ ДОБАВЛЯЕТСЯ В БЕТОННУЮ СМЕСЬ ВО ВРЕМЯ ЕЕ ПРИГОТОВЛЕНИЯ ИЛИ АВТОМИКСЕР
- ПРИДАЕТ БЕТОНУ СТОЙКОСТЬ К ВОЗДЕЙСТВИЮ КАРБОНАТОВ, ХЛОРИДОВ, СУЛЬФАТОВ, НИТРАТОВ ..., А ТАКЖЕ БАКТЕРИЙ, ВОДОРОСЛЕЙ И МОРСКИХ ОРГАНИЗМОВ
- ВЫСОКОЭФФЕКТИВЕН ДАЖЕ ПРИ НАЛИЧИИ ВЫСОКОГО ГИДРОСТАТИЧЕСКОГО ДАВЛЕНИЯ
- ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ ГОДА
- НЕ СОДЕРЖИТ ХЛОРИДОВ

www.penetron.ru