



Обслуживание двигателя Arriel 1D на вертолёте Ecureuil.

ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ.

Turbomeca, ведущий мировой производитель вертолётных двигателей, занимает также лидирующее положение на растущем рынке технического обслуживания и ремонта. Её лидерство обеспечивается техническим опытом и тесной близостью к заказчику.

СЕТЬ TURBOMECA: КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО

С 2006 года продажи новых вертолётных двигателей растут ежегодно на 13 процентов. На Рынке технического обслуживания и ремонта вертолётных двигателей наблюдается устойчивый рост. «Темп роста замедлится в 2009 году из-за глобального экономического кризиса, но тенденция роста сохранится, по крайней мере, для гражданских вертолётных двигателей. Вместе с тем, рынок военных вертолётных двигателей кажется устойчивым», — отмечает Серж Мэйлле, руководитель отдела поддержки и продаж Turbomeca (Группа Safran).

Существует возможность дальнейшего роста рынка в таких странах, как Россия, Китай и Индия, где вертолётных двигателей всё ещё относительно не хватает. Конечно, рост продаж неизбежно сопровождается развитием бизнеса технического обслуживания и ремонта. По словам Сержа Мэйлле, вертолётный рынок чрезвычайно разнообразен. «Гражданский сектор характеризуется широким разнообразием заказчиков и норм использования, от офшорных вертолётных парков, где вертолёты летают более 1000 часов ежегодно, зачастую в очень сложных условиях, до корпоративных VIP заказчиков, которые имеют всего одну машину и

редко летают больше 100 или 200 часов в год. Военный рынок, который составляет 40 процентов нашего бизнеса по обслуживанию, является более однородным. Большую часть времени мы имеем дело с высоко структурированными организациями и гораздо более организованным подходом к обслуживанию».

Вертолётный рынок требует и присутствия на месте, и оперативного обслуживания. Наиболее высоко организованные компании, имеющие более 30 машин, составляют 15-20% от общего числа заказчиков, но они также составляют 70% бизнеса технического обслуживания, ремонта и эксплуатации. «Каждый из наших стратегических заказчиков надеется, что мы будем для него реальным партнёром, всесторонне осведомлённым о его требованиях и полностью участвующим в его делах», — подчеркивает Серж Мэйлле.

Преимущества глобального присутствия

Работа Turbomeca почти полностью специализируется на вертолётном моторостроении и охватывает почти весь диапазон мощности вертолётного двигателя. Естественно,

компания создала службы поддержки, предназначенные для каждого сегмента и каждого заказчика.

«Мы создали 40 центров обслуживания, специализирующихся на местном ремонте, то есть ремонте без снятия двигателя», — отмечает Серж Мэйлле. «У нас также есть 24 производственных ремонтных центра, которые предлагают большой объём работ по обслуживанию как для гражданских, так и для военных заказчиков. Одиннадцать из этих центров действуют от лица Turbomeca, они отвечают за 85 процентов всех международных услуг ремонта наших турбин».

Стремясь извлечь выгоду из такого глобального присутствия, которым

определяется её конкурентное преимущество на рынке, Turbomeca также открыла приблизительно 40 местных представительств. Работая в тесном сотрудничестве с заказчиками и будучи постоянно готовыми оказать им поддержку, местные представительства способны к быстрому решению технических проблем. «Наши сотрудники — настоящие специалисты», — с восторгом утверждает Мэйлле. «Фактически, они дают рекомендации, которые выходят за рамки двигателя, поскольку их конечная цель состоит в том, чтобы машины заказчиков оставались в воздухе как можно дольше».



Менеджеры по оценке качества двигателя изучают детали ремонтируемой турбины

Местные представительства работают в тандеме с менеджерами службы клиентской поддержки, которые отвечают за договорные и коммерческие аспекты отношений. «Налаживание этой двойной сети потребовало крупных инвестиций», — признается Мэйлле, «но такая сеть позволила нам установить настоящие персонализированные отношения с нашими заказчиками, основанные на взаимном доверии».

Измерение пульса рынка

В 2008 году Turbomeca также пересмотрела свой подход к услугам. Однако, перед тем как что-либо менять, Turbomeca изучила своих заказчиков, чтобы узнать, что особо ценное они ожидают от поставщика двигателей. Серж Мэйлле делает вывод: «Главные компании хотят, чтобы мы работали с ними более тесно с целью оптимизации организации их системы обслуживания, обмена мнениями и предложениями по усовершенствованию, а также, чтобы мы помогали им внедрить новые решения. Чтобы удовлетворить их спрос, мы пересмотрели наши программы обучения, чтобы сделать их более модулируемыми и, таким образом, легче приспособляемыми к определенным потребностям каждого заказчика. Для этого мы разработали предложение поддержки из расчета на час полёта, опять же с целью индивидуального подхода к каждому контракту. Многие заказчики также указали на проблемы с электронным оборудованием, так что мы будем работать с ними ближайшие месяцы и годы, чтобы упростить эти компоненты и их модули».

Формируя будущее

Другая важная забота заказчика — срок эксплуатации. Разумеется, Turbomeca работает в этом направлении: например, время между капитальными ремонтами двигателя Arrius 2B2 вертолёта Eurocopter EC135 с двумя лёгкими двигателями было увеличено с 3500 до 4000 часов.

Несомненно, это усовершенствование отражает надежность и проверенную технологию Arrius 2B2, но оно стало возможным с помощью сбора информации на местах и выполнения заказчиками эксплуатационных рекомендаций, данных Turbomeca.



Техническое обслуживание двигателя Arrius 2K1, установленного на вертолёте Agusta A109 Power.

Страховые компании также имеют определённые требования. В 2005 году, рассматривая растущие риски страхования вертолётного бизнеса, они созвали все заинтересованные стороны в этом секторе, чтобы подчеркнуть потребность сокращения числа аварий, особенно учитывая рост числа вертолётов. Страховщики рекомендовали обратить внимание на человеческий фактор, который является причиной практически всех несчастных случаев.

Три года назад Turbomeca начала про-

ект «BASIS», разработанный для уменьшения человеческих ошибок и предотвращения определенных аварий. Цель этого проекта состоит в том, чтобы объединить и централизовать всю информацию о вертолётах и выполнять более эффективное планирование обслуживания. «Автоматизируя управление данными и максимально ограничивая участие человека», — говорит Серж Мэйлле, «мы прокладываем путь к инновационным услугам и дополнительным преимуществам для наших заказчиков». ■