

A DIAGNOSZTIKA, MINT PIACI SZOLGÁLTATÁS. MEGFONTOLÁSOK A MŰSZAKI / GAZDASÁGI OPTIMUM MEGHATÁROZÁSÁHOZ

(Görgey Péter, Ovit Rt.)

Szakszolgálati vezetőként évtizedes piaci tapasztalatokat szereztem mind diagnosztikai szolgáltatóként, mind diagnosztikai szolgáltatások igénybe vevőjeként. Megosztom, talán segít másoknak is.

A diagnosztika **egyre nagyobb hányada piaci szolgáltatás**, melynek **költsége** és **ára** van, és mely piaci szegmensben **verseny**, ill. **versenyeztetés** zajlik.

Vizsgáljuk először az érdekviszonyokat!

1. Mi a Vevő érdeke?

Két fő érdek típus:

A./ A távlatosan gondolkodó, tulajdonosi szemléletű Vevő érdeke

A pénzéért garantáltan korrekt diagnózist vár el a berendezései állapotáról! **Rendszerben gondolkodik**: a diagnosztika és a diagnosztizált berendezés költségeinek az optimumában. Ehhez **meg is fizeti** a garantált minőségű, megbízható diagnosztika árát.

B./ A beszerzői szemléletű Vevő érdeke

A diagnosztika költség minimumon való megvalósulásában érdekelt. Nem feltétlenül ismeri el az árban a minőségi diagnosztika garanciáit, ill. azok költségeit.

2. Mi a PIACI diagnosztikai Szolgáltató érdeke?

Itt is két fő típus:

C./ A minőségi Szolgáltató érdeke

A szolgáltatás megbízható, magas színvonalú végzése, értékarányos áron. A műszerpark szinten tartása, a személyzet képzése, a minőség garanciáinak megteremtése (ISO, akkreditáció). Mindezek eredőjeként **tartós piaci jelenlét!**

D./ A minőség iránt kevésbé elkötelezett Szolgáltató érdeke

Dolgozni az adott műszerekkel, ahogy és ameddig csak lehet. Az üzletszerzési és mérési módszerek korrektsége nem feltétlenül elsődleges szempont.

3. A diagnosztikai szolgáltatók Vevő általi minősítésének lehetőségei. A minőség garanciái

- a. A referenciákat a kontakt személy nevével, elérhetőségével célszerű kérni. A megadott referenciákat minimum mintavételelesen ellenőrizni célszerű. Ugyancsak célszerű a Szolgáltatók felátogatása, mert hasznos információkat adhat műszerezettségükről, infrastruktúrájukról, mérőszemélyzetük létszámáról, gyakorlottságáról, a dokumentációs rendszerről.



- b. Gyanakodni kell! Ügyelni kell pl. a cégnevekre és a mögötte álló személyekre! Ismert olyan cég, amely megégette magát egy diagnosztikával, majd új néven folytatta „diagnosztikai áramfutasát”.
- c. Elvileg az akkreditált státusz adja a legnagyobb garanciát. Mégis résen kell lenni, mert a kiírások lazán kezelik az akkreditációs elvárásokat. Akadhat olyan „élelmes” akkreditált diagnosztikai vállalkozás, amely ajánlatában esetleg olyan mérésre is meglévőnek tüntetheti fel az akkreditációját, amelyre valójában nem is terjed ki! Végül is csak egy „kicsit tisztességtelen”, hiszen valóban akkreditált – csak éppen másra! A körültekintő Megrendelőnek tehát az akkreditációs okirat csatoltatásán túl ténylegesen vizsgálnia is célszerű az okirat tartalmát, továbbá hatályát.
- d. További lehetőség a mérés pontosságának ellenőrzése. Több mód is kínálkozik (Pl. általam ismert jellemzőjű berendezés, ill. minta ellenőrző méretése. Váratlan ellenőrző méretés más diagnosztikai szolgáltatóval. Több szolgáltatóval való méretés – azaz kvázi „körmérés” –, majd akár ellenőrző méretés külföldi szolgáltatóval.) Az **Ovit Vegyi Labor sikerrel állta ki ezeket a próbákat.**
- e. A minőség fontos garanciáját jelentik a személyi feltételek (megfelelő létszám, képzettség, gyakorlat).

- f. Különösen nagy a mérési eredmények kiértékelőjének a felelőssége (a Vevő ugyanis a pénzéért nem köteles értelmezni is tudni a diagnosztika mérési eredményeit).
- g. Fontos minőségi garancia a nyitottság, hiszen a diagnosztika bizalmi kapcsolat, melyet a nyitottság megerősít pl. azzal, hogy megalapoz olyan alapvizsgálatokat, mint pl. ÉDÁSZ esetében (mit lehet, ill. mit nem lehet elvárni a Hydran-tól).
- h. A diagnosztika minőségét perdöntően **a valóság minősíti** azzal, hogy „riadót fújva” a megbontás igazolja-e a diagnosztika vészjelzését, avagy egy minden „minden rendben” minősítés után „5 perc múlva” az adott készülék netán felrobban?...
- i. Célszerű lehetőség szerint **kiegészítő diagnosztikai módszer** alkalmazása is (pl. termovízió, amely a transzformátor kiemelés utáni hibabehatárolásának bizonyítottan hatékony módszere).
- j. Fontos a hiba behatárolása utáni visszacsatolás a diagnosztika felé! Ezzel tovább javul, finomodik a diagnosztika pontossága.
- k. Egy adott labor megbízhatóságának a **gyakorlat** által **rendszeresen** visszaigazolt **mérés** és **szakvélemény** a **legegyértelműbb bizonyítéka!** Minden más csak **fecsegés, üres marketing.**

4. A diagnosztika ára

A diagnosztikának ára van: a műszerek megújítása, karbantartása, kalibrálása, a labor infrastruktúra (pl. klíma), a megfelelő mérőszemélyzet, oktatás, ISO, ill. akkreditált státusz költségei, stb. Ugyanakkor a jelenlegi diagnosztikai árak esetenként a „hideg vízre” sem elégségesek...

A logisztikusok irányából tapasztalható masszív árleszorítási nyomásnak egyetlen eredménye lehet: „legatyásodó” műszerparkkal dolgozó rosszul megfizetett, ezért nem kellő tudású mérőemberek Örökényi helyzete: A „Mennyi?” kérdésre adott válasz: „33”. Az ilyen diagnosztikával nincs kisegítve a Vevő...

A diagnosztikai piac helyenkénti hígulásának vannak jelei. A nagy cégek tönkre menetelével, ill. karcsúsításával számos műszer és szakember vált munka nélkülivé. Kényszer vállalkozásaik gyakran, tökeszegények, azaz műszerfejlesztésre, továbbképzésre és a minőség egyéb garanciáira nem jut. Áraik kényszerből öngyilkosak, amortizáció nélküliek. Előbb-utóbb kifulladásnak, de közben logisztikai asszisztencia mellett **a többiek is belekényszerülnek az öngyilkos árversenybe és azok is „legatyásodhatnak”.**

Nem szándékom az eredendő gonoszként láttatni a logisztikusokat. Csak a dolgukat teszik egy kiforratlan nagyobb rendszerben. Nézetem szerint azért kiforratlan, mert **nincs rendszerszemlélet!** A beszerzés parciális költségminimума – és nem az eredő összes költség optimuma! –, mint célfüggvény rendszerében nem feltétlenül szolgálja **a rendszerszintű, ill. hosszú távú kölcsönös (!)** – azaz Megrendelőnek és diagnosztikai Vállalkozónak is előnyös – érdeket.

Egy időben szokás volt a legdrágább és legolcsóbb ajánlat kiejtése, ezzel a reális ársáv megállapítása. Nem tudnék közelmúltbeli példát mondani rá... A diagnosztikai területen ezt a piac szűkössége is okozhatja. Viszont ilyen helyzetben **súlyos hiba lehet a legalacsonyabb ár – ami könnyen lehet, hogy megalapozatlan szélsőség! – kritika nélküli elfogadása.**

Pont a nagykészülék diagnosztikában **a megóvandó készülék ára több nagyságrenddel nagyobb** a diagnosztika áránál. Biztos, hogy jó helyen megy a spórolás? Biztos, hogy ilyen tét mellett kell ösztönözni a – saját terminus technicus szerinti – **„lufi diagnosztika”** térnyerését? („Lufi diagnosztika”: ha kipukkad, akkor ez több értelemben is igen drága durranás lehet...)

Nagyon **kevés példát tudnék mondani** arra, hogy nem a legolcsóbb diagnosztikai ajánlat nyert – függetlenül az adott szolgáltató megbízhatóságától.

Foglaljuk valamilyen rendszerbe az eddigiekben több oldalról megvilágított helyzetet!

5. SWOT elemzés

ERŐSSÉGEK (Strengths)

☺ DIAGNOSZTIKA HAGYOMÁNYAI, KULTÚRÁJA

GYENGESÉG (Weaknesses)

☹ DIAGNOSZTIKAI TEVÉKENYSÉG DÖNTÉSHOZÓI ALÁBECSÜLTSEGE

☹ ALUL FINANSZÍROZOTTSÁG

☹ CSEKÉLY ÉRDEK ÉRVÉNYESÍTŐ KÉPESSÉG

LEHETŐSÉGEK (Opportunities)

🕊 ÖSSZEFOGÁS

🕊 ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉS ERŐSÍTÉSE (Pl. MEE, MÁE)

🕊 SZAKMAISÁG ERŐSÍTÉSE (Pl. Diagnosztikai könyv)

VESZÉLYEK (Threats)

💣 AZ „ÉRTÉKARÁNYOS ÁR” HELYETT A „MINIMÁLIS ÁR” FENNMARADÁSA

💣 ALUL FINANSZÍROZOTTSÁG FENNMARADÁSA

💣 PIAC SZÉTROMBOLÓDÁSA

💣 GYENGE SZAKEMBER UTÁNPÓTLÁS

💣 A MINŐSÉGI DIAGNOSZTIKA ESÉLYEINEK CSÖKKENÉSE

💣 EU-NYITÁS

💣 SZABVÁNYOK MEGVÁLTOZOTT SZEREPE

6. Zárás

A jövő döntő mozzanata a diagnosztikai Megrendelő műszaki szakembereinek szívós igényessége – és persze **lehetősége az igényességre...**



- ⇒ „Golyóálló” – azaz törvényekkel, szabványokkal, üzemviteli, karbantartási, stb. utasításokkal – körbebástyázott műszaki követelményrendszer kidolgozása az adott diagnosztika **ajánlatkérés műszaki mellékleteként**.
- ⇒ Próbálja megszerezni és meg is tartani a bármely cégnél hitelét vesztett **diagnoszták kizárásának a jogát!**
- ⇒ Az ajánlatok nagyon gondos kiértékelése, beleértve a minőségi garanciák meglétének/hiányának értékelését.
- ⇒ Nem ritkák a kiírástól való **vaskos eltérések**. (Ennek ellenére még nyerni is lehet...)
- ⇒ A teljesítés gondos minősítése.
- ⇒ Végül mindezek tapasztalatainak visszacsatolása a következő beszerzéshez.

7. Bízom benne...

- ⇒ Bízom benne, hogy a mondottak hozzásegítik a felhasználókat, hogy a diagnosztikai adatok alapján optimális – azaz a rész költségek minimalizálása mellett eredő költségeiket **optimalizáló, a minőség garanciáit** is fedező, **értékarányos árakat** elfogadó – döntést hozzanak – mind „betegeskedő” készülékeik lehető legtovábbi üzemben tarthatósága, mind „nagybeteg” készülékeik mielőbbi kivonása kapcsán.



⇒ Ez a **profi megrendelői** szemlélet erősítheti – mentheti?... – meg a magyar **profi diagnosztika** alapjait (és a „lufi diagnosztika” viszsza-szorulását...)!

