



שרשרת הערך באספקת מערכות וציוד

בחירה נכונה של מערכת הנדסית, או של ציוד טכני, היא החלטה בעלת חשיבות רבה לעסק. בדרך-כלל, בחירת הקונה מתבססת על מיגוון קריטריונים, כגון: איכות המוצר ואמינותו, חדשנותו הטכנולוגית, הנדסת האנוש, עלות מחזור החיים (Life Cycle Cost) [LCC], זמינות החלפים והשירות, וכו'; ונוסף על-כך: רמת השירות של הספק, איתנותו הכלכלית, ויכולתו להציע מיגוון פתרונות, כגון: ליסינג מימוני, ליסינג תפעולי, זיכוי תמורת ציוד ישן (Trade in), קנייה/מכירה של ציוד משומש, וכו'. אמקול, מקבוצת אלייד, היא חברה מובילה בישראל, בתחום אספקת מערכות הנדסיות וציוד טכני. החברה פועלת בארבע קטיגוריות עיקריות: ציוד מכני הנדסי (צמ"ה), מלגזות, אוטובוסים, וכוח ואנרגיה. אמקול פועלת על-פי חזון עסקי לטווח-ארוך, ותרבותה הארגונית מבוססת על מצוינות עסקית ועל סביבת עבודה בטוחה ומתקדמת

אלי יצחקוב

[ERP] (Resource Planning); וכו'. תשתיות אלו מאפשרות לשפר את אפקטיביות העבודה ואת יעילותה."

חשוב לציין, כי אמנם, חטיבות החברה משווקות מוצרים לקהלי יעד שונים, אך עם זאת, הן בעלות מאפיינים עסקיים דומים, כגון: שירות למגזר העסקי של הלקוחות; מתן אחריות למוצרים; קשר עם יצרנים מובילים בעולם; שרשרת אספקה הכוללת תהליכי יבוא; שירות לאחר המכירה (After-sale service); מומחיות טכנית ואספקת חלקי-חילוף; מודלים עסקיים דומים; וכו'.

שירות מיטבי ללקוח

"בשנים האחרונות, לקוחות בתחום פעילותנו נדרשים לעמוד בלוחות-זמנים קצרים ביותר (בחלק מן המקרים, הם אף מתוגמלים על-פי מודל פרס-קנס), וכתוצאה מכך, מימד הזמן במתן השירות הפך להיות קריטי", אומר אילני, והוא

"אמקול מתמודדת עם שווקים תחרותיים בכל אחת מן הקטיגוריות שבתחומי פעילותה. לכן אסטרטגיית החברה מתמקדת במתן ערך גבוה ללקוחות - החל ממיגוון מוצרים איכותיים של יצרנים מובילים בעולם; המשך במיגוון מודלים עסקיים, המאפשרים ללקוח לבחור את הפתרון המיטבי עבורו; וכלה ברמת שירות גבוהה ביותר, במרכזי השירות (המוסכים) ובעבודה בשטח", כך אומר רם אילני, מנכ"ל אמקול. והוא מוסיף: "אמקול מקפידה להיות שחקן משמעותי בכל אחת מן הקטיגוריות, שבה היא פועלת, ולהעצים את התמורה הכוללת ללקוחות. לכן הקמנו פלטפורמה ניהולית מרכזית, ובנינו תשתיות תומכות משותפות. הפלטפורמה המרכזית מקיפה מיגוון תחומים: שיווק ופרסום, כספים, תפעול, מערכות מידע, איכות, בטיחות, רווחה, וכו'. פלטפורמה זו מאפשרת להטמיע בכל החטיבות תרבות ניהולית אחידה, סטנדרטים אחידים, מתודולוגיות מתקדמות, תהליכים מבוקרים, מערכי מדידה ובקרה, וכו'. התשתיות המשותפות בחברה כוללות: מתחם מרכזי באשדוד, המכיל את משרדי המטה, שניים ממרכזי השירות, מחסן החלפים והאביזרים; מערכת המידע הארגוני (Enterprise)



מחפר זחלי מסוג DX255LC-5

ד. היבט האיכות: ניהול האיכות הוא חלק טבעי בתרבות הארגונית של אמקול, והוא מוטמע בכל תחומי פעילות החברה. הנהלת אמקול רואה בניהול האיכות כלי אסטרטגי חשוב, התורם לשביעות רצון לקוחותיה ולשיפור מתמיד של ביצועיה התפעוליים. לחברה יש מערכת ניהול איכות, העומדת בדרישות התקן ISO 9001:2008.

ה. היבט הבטיחות: היבט זה הוא בעל חשיבות רבה במחסן, במרכזי השירות, ובשירות הניתן בשטח. לאמקול יש מערכת ניהול בטיחות ובריאות בתעסוקה, העומדת בדרישות התקן OHSAS 18001:2007. אחד מן האתגרים בתחום זה הוא עבודה בגובה בתנאי השטח. אמקול פיתחה פתרון ייחודי, המבוסס על תורן המתחבר לכלי. הטכנאי בשטח, שנדרש לעבוד בגובה, רותם את עצמו לתורן באמצעות מתקן מיוחד, וכך הוא יכול לעבוד בביטחון.



מיני מחפר מסוג E85

ו. היבט איכות הסביבה: לאמקול יש מערכת ניהול סביבתי, העומדת בדרישות התקן ISO 14001:2004, והיא רואה חשיבות רבה בכל הקשור לאיכות הסביבה. אחת מן הדוגמאות לשמירה על איכות הסביבה היא צורת הטיפול בשמן משומש, לאחר החלפת שמנים בתנאי שטח. הטכנאי אוגר את השמן המשומש במכל ייעודי, והוא מוסר אותו למפעיל מתקן פינוי מאושר. הנהלת אמקול מקפידה לבקר את התהליך, והיא עוקבת מקרוב אחר הבאת האישורים על מסירת השמן.

מיגון תחומי פעילות

להלן תחומי הפעילות של אמקול על-פי חטיבות:

- **חטיבת צמ"ח:** החטיבה משוקת מיגוון רחב של כלים מכניים הנדסיים, והיא מייצגת יצרנים מובילים בתחומם (כגון: Doosan, Bobcat, Hidromek, Deutz, Ammann, וכו'). החטיבה מציעה פתרונות בכל מיגוון הקטיגוריות: ציוד מכני כבד, ציוד מכני בינוני וציוד מכני קומפקטי. מוצרי החטיבה

מוסיף: "אמקול מתחייבת לרמת שירות גבוהה, ולדוגמה: 95% מקריאות השירות, המועברות עד השעה 12:00, מטופלות בו-ביום, אם הן מסווגות כתקלה משביתה. רמה זו מחייבת מומחיות טכנית גבוהה, הן באבחון מהיר של תקלות (לעתים אף מרחוק), והן ביכולת ליישם במהירות את הפתרון הנכון (גם בתנאי שטח). נוסף על-כך, נדרשות השקעות רבות בהקמת תשתיות לוגיסטיות, התומכות במתן השירות".

מאמצי אמקול למתן שירות מיטבי באים לביטוי בהיבטים הבאים:

א. ההיבט הטכני: אמקול מפעילה מערכים טכניים וצוותים טכנאים, וצוותים אלה הם בעלי מערכים אלה כוללים מנהלים טכניים וצוותים טכנאים, וצוותים אלה הם בעלי ידע מקצועי וניסיון רבים. החברה משקיעה תשומות רבות בהיבט הטכני, והיא מכשירה באופן תדיר את עובדיה, במפעלי היצרנים בחו"ל. נדרשת מומחיות רבה, שכן הציוד מורכב מאוד (הן בגלל דרישות תקינה והן בגלל פיתוחים חדשניים), והוא עתיר מערכות מחשוב (לדוגמה: בחלק מן המלגוזות מותקנות עשר מערכות מחשוב שונות).



יעה אופני מסוג S850

אסטרטגיית החברה מתמקדת במתן ערך גבוה ללקוחות - החל ממיגוון מוצרים איכותיים של יצרנים מובילים בעולם; המשך במיגוון מודלים עסקיים, המאפשרים ללקוח לבחור את הפתרון המיטבי עבורו; וכלה ברמת שירות גבוהה ביותר, במרכזי השירות (המוסכים) ובעבודה בשטח

ב. ההיבט הלוגיסטי: אמקול מפעילה מרכזי שירות במתחם המרכזי, באשדוד, ובמתחם בכנות (מרכז השירות של חטיבת האוטובוסים). נוסף על-כך, היא מפעילה צוותי שירות ניידים. האתגר הלוגיסטי במתן שירות בשטח הוא גדול, כי הטכנאי נדרש להצטייד בחלפים ובאמצעים מתאימים, ללא זיהוי ודאי של התקלה. המתחם המרכזי באשדוד כולל מחסן חלפים ואביזרים, התומך בחטיבות החברה (למעט חטיבת האוטובוסים). שטח המחסן הוא יותר מ-1,000 מ"ר וגובהו כ-14 מ'. המחסן כולל עשרות אלפי מק"טים (מיגוון דגמים משנות ייצור שונות), ועומק המלאי המוחזק בו מבטיח זמינות פריטים גבוהה ביותר.

ג. תיעוד השירות ובקרתו: אמקול מקפידה על תיעוד קריאות השירות ועל בקרתן בזמן-אמת. התיעוד מקיף את כל השלבים: החל מפתחת קריאת השירות וכלה בגמר הטיפול (כולל: נתוני הלקוח, נתוני הכלי ומיקומו, תיאור התקלה, מי שוחח עם הלקוח ומתי, מה היה תוכן השיחה, מי הטכנאי שהגיע לשטח ומתי, איזה טיפול בוצע, מתי הטיפול הסתיים, וכו'). התיעוד מאפשר להציג לטכנאים מידע על תקלות ועל טיפולים קודמים. נוסף על-כך, החברה אוספת נתונים על פניות לקוחות. כל אלה מאפשרים להנהלת אמקול לנתח את הממצאים, לחקור תקלות לעומק, לבצע פעולות מתקנות, ולהציב יעדים כמותיים בכל אחד ממדדי הביצוע (Key Performance Indicators [KPI's]).



מלגזה חשמלית מסוג F60 HD

אמקול מפעילה מרכזי שירות במתחם המרכזי, באשדוד, ובמתחם בכנות (מרכז השירות של חטיבת האוטובוסים). נוסף על-כך, היא מפעילה צוותי שירות ניידים. האתגר הלוגיסטי במתן שירות בשטח הוא גדול, כי הטכנאי נדרש להצטייד בחלפים ובאמצעים מתאימים, ללא זיהוי ודאי של התקלה

מרביות (האוטובוס מותאם ייעודית לצורכי הלקוח, והוא יכול להכיל מטבחון, שירותים, מקלחת, וסלון עם מערכת ישיבה מהודרת).

חטיבת כוח ואנרגיה: החטיבה משווקת מיגוון מוצרים של עשרות יצרנים מובילים בעולם, בתחום הציוד הסובב ואביזרי הצנרת. החטיבה מספקת ללקוח פתרון הכולל: תכנון וייעוץ, בחירת ציוד, פיקוח על התקנה ועל הפעלה, תמיכה טכנית, שירות לאחר מכירה, ואספקת חלקי-חילוף. קטיגוריות המוצרים כוללות: מסבים וציוד נלווה, ציוד ואביזרים לקיטור, משאבות, אטמים מכניים, מניפות לתעשייה ולתחנות כוח, טורבינות קיטור, מדחסים, מנשפי פיה, מחברי התפשטות, גרגירי פלדה, מכונות וחלפים להתות גרגירי פלדה, ציוד לבדיקות לא הורסות (אל הרס), כלי עבודה, ועוד.

כוללים: יעה אופני, מיני מחפרים, מחפרים, מעמיסים, מחפרונים, מכשבים, מנועים, וכו'.

חטיבת מלגזות: החטיבה משווקת מלגזות דיזל, חשמל וציוד שינוע למרכזים לוגיסטיים, והיא מספקת פתרונות טכנולוגיים מתקדמים למרכזים לוגיסטיים ולמיגוון חברות בישראל. החטיבה מייבאת שלושה מותגים מובילים בתחום המלגזות: Heli, Jungheinrich, ו-Carer. מוצרי החטיבה כוללים: מלגזות משקל נגדי, מלגזות דיזל, מלגזות הידרוסטטיות, היגשים, צריחים, עגלות חשמליות, מלגזונים, מלקטות, מלגזות חשמליות לעבודות חוץ, גורים, עגלות ידניות, אביזרים, וכו'. נוסף על-כך, החטיבה מספקת מיגוון פתרונות למחסנים, כגון: מערכות מידוף, מסועים, נושא פנים-משטח/תת-משטחי (Shuttle), תוכנה לניהול מחסן, וכו'. לאחרונה, החטיבה השלימה פרויקט גדול בתחום זה, בחברת איקה ישראל.

חטיבת אוטובוסים: החטיבה מייצגת את חברת איריזר (Irizar) הספרדית (יצרנית של מרכבי אוטובוסים), והיא משווקת מרכבים לאוטובוסים בתחומי התיירות וההיסעים. מוצרי החטיבה כוללים מיגוון אוטובוסים: החל מאוטובוס עירוני חשמלי, המשך באוטובוס חדשני עבור דרכים עירוניות ובין-עירוניות, וכלה באוטובוס יוקרתי לנסיעות ארוכות בנוחות ובבטיחות



מלגזת צריח מסוג EKX 515



מחסן החלפים והאביזרים



מרכז השירות למלגזות

מהודר, מלתחות ושירותים מרווחים ביותר. הארגון והסדר נשמרים בצורה יוצאת-דופן (כל דבר נמצא במקומו) וסביבת העבודה נקייה ומצוחצחת. בסוף יום עבודה, העובדים במרכזי השירות מוסרים את בגדיהם לכביסה, והם מקבלים ערכות ביגוד נקיות.

אמקול מבצעת מיגוון פעילויות לרווחת העובדים, כגון: נופשים בחו"ל, אירועי חברה, הוקרת עובדים ותיקים, וכו'. נוסף על-כך, היא מבצעת פרויקטי רווחה מיוחדים, כגון: ארגון קייטנה לילדי העובדים במהלך מבצע צוק איתן (בתקופה זו נורו יותר מ-200 טילים לעבר העיר). הנהלת החברה גייסה שתי גננות, שדאגו להעסיק את הילדים (בסיוע עובדים מתנדבים מן החברה). הפעילויות בקייטנה כללו: מתקנים מתנפחים, סדנאות יצירה, פינות ליטוף בעלי-חיים, משחק בבועות סבון, צפייה בסרטים, ועוד. ■

התמונות בכתבה הן באדיבות אמקול. לפרטים נוספים על אמקול, צפו באתר האינטרנט: www.emcol.co.il.

סביבת עבודה נוחה וידידותית

אמקול מובילה תרבות ארגונית, המבוססת על מצוינות עסקית ועל סביבת עבודה נוחה וידידותית. לדברי אילני: "אנו רואים במשאב האנושי את אחד מגורמי ההצלחה שלנו ופועלים לרווחתו. בחרנו למקם את המתחם החדש שלנו באשדוד, כי רצינו לאפשר לעובדינו, שמרביתם מתגוררים בעיר, להגיע בנוחות למקום עבודתם".

המבנים במתחם נבנו בצורה פונקציונלית וידידותית עם גישה נוחה לתנועת כלים כבדים ועם חנייה מרווחת לאורחי המקום. לצד ההידור המאופק של המתחם נקבע קו אחיד לכל משרדי ההנהלה (כולל הריהוט). במתחם נבנו חדר אוכל

95% מקריאות השירות, המועברות עד השעה 12:00, מטופלות בו-ביום, אם הן מסווגות כתקלה משביתה. רמה זו מחייבת מומחיות טכנית גבוהה, הן באבחון מהיר של תקלות (לעתים אף מרחוק), והן ביכולת ליישם במהירות את הפתרון הנכון גם בתנאי שטח



מרכז השירות לצמ"ה



רכב שירות יוצא לשטח



JUNGHEINRICH

HYDROSTATIC DRIVE

JUNGHEINRICH
DFG 425s

מלגזה מסוג DFG 425

