

بازدید اختصاصی پنجره ایرانیان از بخش‌های
مختلف شرکت تکنما پی.وی.سی سپاهان؛

واناوین در اندیشه فتح قله‌ها

استان

اصفهان به‌عنوان

یکی از مراکز اصلی صنعت

کشورمان میزبان شماری از تولیدکنندگان مطرح

پروفیل یو.پی.وی.سی است که در این میان واناوین داستان دیگری

دارد. آغاز به کار شرکت تکنما پی.وی.سی سپاهان در استان مرکزی بود اما

بعدها به استان اصفهان نقل مکان کرد.

این مجموعه فعالیت خود را از سال ۱۳۸۹ آغاز کرده و هم اکنون در مساحت

۱۰ هزار متر مربع در شهرک صنعتی رازی اصفهان فعالیت خود را ادامه می‌دهد

که بیش از ۵۰ نفر در کارخانه و دفترهای اصفهان و تهران این شرکت مشغول

به کار می‌باشند.

گروه خبری پنجره ایرانیان طی سفری یک‌روزه از بخش‌های مختلف این

کارخانه دیدن کرد و با مدیران ارشد تکنما پی.وی.سی سپاهان به گفتگو

نشست. از لایه‌لای سخنان مدیران سختکوش و باتجربه واناوین به خوبی

مشهود بود که این افراد جز به قله‌های این صنعت نمی‌اندیشند. کیفیت

محصولات تولیدی یکی از این قله‌هاست که تدابیر بسیاری برای فتح آن از

سوی مدیریت مجموعه اندیشیده شده است. به‌طور خلاصه کیفیت مقوله‌ای

نیست که واناوین بخواهد اغمازی در خصوص آن از خود نشان دهد و از هر

تلاشی که برای ارتقای مستمر کیفیت محصولات خود لازم بوده دریغ نداشته

و نخواهد داشت.

یکی از راهکارهایی که در این خصوص اتخاذ شده است، راه‌اندازی بخش

آزمایشگاه و کنترل کیفیت واناوین است که با برخورداری از تجهیزات مناسب

محصولات خود را به‌طور مستمر زیر تیغ آزمون‌های مختلف قرار می‌دهد و از

هیچگونه خطا و اشتباهی چشم‌پوشی نمی‌کند.

با این حال روشن است که کیفیت پروفیل تنها بخشی از ارائه یک پنجره

استاندارد به شمار می‌رود و نحوه ساخت و مونتاژ و همچنین نصب در و

پنجره‌های تولیدی به همان اندازه در حفاظت از برند واناوین اهمیت دارد.

به همین منظور مدیریت مجموعه از یکسوی شرایط خاصی را برای توزیع

محصولات خود در نظر گرفته است و از سوی دیگر تلاش دارد بر نحوه مونتاژ

و حتی نصب در و پنجره با برند واناوین نظارت کامل داشته باشد.

از سوی دیگر تکنما پی.وی.سی سپاهان از بخش خدمات پس از فروش

توانمندی برخوردار است و بدین ترتیب مشتریان خود را هیچگاه رها نمی‌کند و

هیچکدام

از همکاران واناوین در

مراحل فعالیت خود از پشتوانه حمایت‌های

قابل توجه شرکت مادر محروم نیستند و در واقع واناوین با اتخاذ

چنین سیاستی نشان داده است که تنها به فروش نمی‌اندیشد؛ بلکه همکاری

دراز مدت و همیشگی با همکاران حرفه‌ای خود را در سرلوحه کار خویش

قرار داده است.

گروه خبری پنجره ایرانیان پس از بازدید از بخش‌های مختلف مجموعه

تکنما پی.وی.سی سپاهان به گفتگو با مدیریت کوشا و باتجربه واناوین

نشست. مهندس غلامرضا صالحی در این گفتگو از تلاش‌های فراوان

صورت گرفته برای راه‌اندازی این مجموعه تولیدی برای ما گفت و همچنین

از زحمات طاقت فرسایی که لازم است برای تداوم این راه کشیده شود. وی

از توجه جدی خود به کیفیت و خدمات پس از فروش و البته مشکلات خرد و

کلان فراوان موجود در مسیر تولید به ما گفت.

در گام دوم گروه خبری پنجره ایرانیان گفتگویی با مهندس علیرضا

خان‌محمدی، مدیر فروش و بازرگانی واناوین ترتیب داد. وی در این

مصاحبه با اشاره به تاکید شدید مجموعه جهت کسب رضایت مشتریان، از

رضایت بالای نود درصدی مشتریان واناوین خبر داد. وی گزارش کوتاهی از

تلاش‌های طاقت فرسای صورت گرفته از سوی مدیریت و کارکنان واناوین

برای رسیدن به چنین جایگاهی و جلب رضایت مصرف‌کنندگان ارائه کرد.

همچنین وی از تدابیری برای ما گفت که مدیریت واناوین برای تثبیت قیمت

و ممانعت از افزایش آن اندیشیده‌اند. خان‌محمدی کیفیت بالا، قیمت مناسب،

خدمات عالی واناوین را دلیل جلب توجه مصرف‌کنندگان عنوان کرد.

در ادامه به سراغ آزمایشگاه و بخش کنترل کیفیت واناوین رفتیم. مدیریت

مجموعه در سال‌های اخیر هزینه بسیاری را برای این بخش صرف کرده است

تا کیفیت واناوین با دقت هرچه تمام‌تر در تمامی مراحل تولید و حتی خرید مواد

اولیه تحت نظارت باشد. این آزمایشگاه به قدری مجهز و کامل می‌باشد که در



واناوین، دریچه‌ای نوین

آینده‌ای

نه چندان دور

به‌عنوان همکار اداره استاندارد فعالیت

خواهد کرد. مدیریت این بخش بر عهده مهندس عطا

متین‌نسب قرار گرفته است. در گفتگویی که با وی داشتیم، متین‌نسب از تجهیزات و دستگاه‌های به‌روز، گواهینامه‌های دریافتی و روند کنترل کیفیت محصولات واناوین برای ما گفت.

در پایان گفتگویی صورت گرفت با مهندس محمدرضا علی‌پور، مسئول خدمات پس از فروش و تبلیغات واناوین. این بخش از واناوین مورد توجه جدی مدیریت قرار دارد و هرروز به فعالیت‌های خود می‌افزاید. علی‌پور در مصاحبه خود روند کار این بخش را برای ما تشریح کرد اما در سخنان خود همواره بر این نکته تأکید داشت که این بخش خود را همانند مشتریان واناوین می‌داند و برای انتفاع و رضایت آنها از هیچ تلاشی فروگذار نمی‌کند. خدمات پشتیبانی و آموزشی این بخش باعث شده است که خانواده بزرگ واناوین هیچگاه احساس تنهایی نکنند و همیشه از چتر حمایتی مجموعه واناوین بهره‌مند باشند.

آنچه از این بازدید و گفتگو با مدیران ارشد واناوین برداشت کردیم آن است، که مجموعه واناوین جز به فتح قله‌ها نمی‌اندیشد و تا رسیدن به اوج از هیچ تلاشی فروگذار نخواهد کرد. با آرزوی اینکه همواره شاهد موفقیت‌های روزافزون این مجموعه تولیدی موفق از خطه نصف جهان باشیم، نظر شما را به این گزارش جلب می‌کنیم:

گزارشی از گفتگوی پنجره ایرانیان با مدیرعامل شرکت تکنما پی.وی.سی سپاهان؛

سال‌ها تجربه مدیریتی، پیش

پس از بازدید از قسمت‌های مختلف کارخانه واناوین، برای گفتگو با مدیرعامل این مجموعه به سمت بخش مدیریت به راه افتادیم. پس از ورود به اتاق مدیرعامل با استقبال گرم مهندس غلامرضا صالحی روبه‌رو شدیم. مدیرعامل شرکت تکنما پی.وی.سی سپاهان اما، دل‌پری از مشکلات و موانع موجود در سر راه تولید داشت و گپ و گفت ما درباره صنعت خیلی زود گرم شد. مهندس صالحی با کوله‌بار سنگینی از تجربه در مدیریت بخش‌های مختلف، بر این باور بود که بخش تولید کشورمان به‌خصوص عرصه تولید پروفیل یو.پی.وی.سی یکی از دشوارترین دوره‌های خود را پشت سر می‌گذارد. از نظر ایشان و البته تمامی فعالان حوزه تولید، این بخش از مشکلات ساختاری بسیاری رنج می‌برد که با افزوده شدن رکود سنگین حاکم بر بازار ساخت و ساز، ادامه فعالیت‌های تولیدی برای سرمایه‌گذاران و مدیران بیش از هر زمان دیگری دشوار شده است.

مهندس صالحی سالیان بسیاری را در وزارت راه مشغول خدمت به هم‌میهنان عزیزمان و اندوختن تجربه‌های گرانبها، در سطوح ارشد مدیریتی بوده است. در ادامه وی وارد عرصه انبوه‌سازی مسکن شد و به عضویت انجمن انبوه‌سازان استان اصفهان درآمد. وی با مشاهده مشکلات موجود در حوزه در و پنجره کشور تصمیم می‌گیرد دست به کار خطیری زده و تمامی تجارب خود را در حوزه تولید پروفیل‌های یو.پی.وی.سی مورد استفاده قرار دهد. در ادامه گزارشی از گفتگوی ما را با مهندس غلامرضا صالحی، مدیرعامل شرکت تکنما پی.وی.سی سپاهان می‌خوانید:

واناوین، دریچه‌ای نوین



توانه‌ای مطمئن برای واناوین



در ابتدا از وی خواستیم در مورد چگونگی ورود خود به عرصه تولید پروفیل یو.پی.وی.سی و پیشینه واناوین برایمان بگوید. مهندس صالحی در پاسخ به این سوال ضمن اشاره به تجارب فراوان مدیریتی خود در بخش‌های دولتی و خصوصی توضیح داد: «در سال ۱۳۸۹ وارد عرصه خصوصی‌سازی و صنعت در و پنجره شدم. البته قبل از ورود به این عرصه، علاوه بر سابقه چندین ساله در مشاغل دولتی، چندین سال در زمینه انبوه‌سازی فعالیت می‌کردم و عضو انجمن انبوه‌سازان استان اصفهان نیز بودم. هنگامی که در یکی از پروژه‌های بزرگ که در حال انجام آن بودیم به مرحله ساخت و نصب در و پنجره رسیدیم، با مشکلات این بخش از نزدیک آشنا شدیم و در نتیجه به این فکر افتادیم که در و پنجره دوجداره مورد نیازمان را خودمان بسازیم. در ابتدا کارخانه‌ای در استان مرکزی راه‌اندازی کردیم و در و پنجره‌های پروژه خود را در آن تولید کردیم. این مجموعه تولیدی با نام شرکت تکنما پی.وی.سی سپاهان در سال ۱۳۸۹ فعالیت خود را در استان مرکزی آغاز کرد.»

وی با اشاره به تغییر نام برند این مجموعه از تک‌پن به واناوین، ادامه داد: «نزدیک به دو سال این کارخانه مشغول تولید در و پنجره‌های یو.پی.وی.سی بود و در این دوره محصولات با کیفیتی در این مجموعه تولید و در پروژه‌های گوناگون نصب شد. سپس به دلایلی تصمیم بر آن شد که این مجموعه را به استان اصفهان منتقل کنیم. برای این منظور در سال ۱۳۹۲ بیش از ۱۰ هزار مترمربع زمین در شهرک صنعتی رازی اصفهان خریداری کردیم و در مدت ۱۸ ماه ساخت‌وساز، تجهیز و راه‌اندازی آن را به پایان رساندیم. پروانه بهره‌برداری شرکت تکنما پی.وی.سی سپاهان در سال ۱۳۹۳ صادر شد و از آن موقع تاکنون فعالیت این مجموعه که تولید پروفیل در و پنجره یو.پی.وی.سی بانام تجاری واناوین است ادامه دارد.»

مدیرعامل تکنما پی.وی.سی سپاهان در خصوص وضعیت فعلی این مجموعه گفت: «در این مجموعه تعداد سه خط تولید پروفیل یو.پی.وی.سی فعال است درحالی‌که ظرفیت تولید، سوله و ساختمان‌ها، آب، برق و سایر زیرساخت‌ها برای فعالیت شش خط و تولید سالانه شش هزار تن پروفیل پیش‌بینی شده است. در حال حاضر تعداد نیروی کاری ما در مجموعه

واناوین بیش از ۵۰ نفر است که در سه شیفت کاری در کارخانه اصفهان و دفتر تهران مشغول به فعالیت هستند.»

وی در ادامه افزود: «در مجموعه واناوین تاکنون سهم قابل قبولی در بازار کسب کرده‌ایم. در حال حاضر نیز با وجود رکود سنگینی که در بازار حاکم شده است، سعی در حفظ بازار خود داریم.»

در بخشی دیگری از گفتگوی خود با مهندس صالحی از ایشان درباره نحوه توزیع، فروش و خدمات پس از فروش واناوین پرسیدیم؛ وی ضمن توضیح درباره نمایندگی‌های فروش واناوین در سطح کشور، گفت: «مجموعه واناوین در ۱۳ استان نمایندگی فروش دارد و درصدد هستیم در سایر استان‌ها با توجه به بررسی‌هایی که انجام داده‌ایم نمایندگان مناسبی نیز انتخاب کنیم. پروفیل واناوین فقط از طریق این نمایندگی‌ها به بازار عرضه می‌شود و این نمایندگی‌ها وظیفه توزیع و فروش محصولات واناوین به سراسر کشور را به عهده دارند. ضمن اینکه واناوین به‌صورت کامل از نمایندگان خود پشتیبانی کرده و بر عملکرد واحدهای تولیدی در و پنجره با برند واناوین نظارت دارد.»

وی در خصوص نحوه انتخاب نمایندگان و اعطای نمایندگی در مجموعه واناوین خاطرنشان ساخت: «همان‌طور که اشاره کردم مجموعه واناوین در پذیرش و اعطای نمایندگی تابع یک سری مقرراتی است که برای بهبود شرایط کاری و نیز مراقبت از برند خود در نظر گرفته‌ایم. ما به‌صرف داشتن پول و امکانات به کسی نمایندگی نمی‌دهیم و کسی که برای دریافت نمایندگی واناوین مراجعه می‌کند باید در مرحله اول از مهارت لازم برخوردار باشد؛ به بیانی دیگر باید از نظر فنی و علمی و عملی با صنعت یو.پی.وی.سی و مونتاژ در و پنجره دوجداره آشنایی کافی داشته باشد. در حال حاضر تعداد زیادی از نمایندگی‌های ما از مونتاژکاران قدیمی و باسابقه هستند که پس از بازنشستگی اقدام به اخذ نمایندگی واناوین کرده‌اند. کسانی که به‌عنوان نماینده فروش با مجموعه ما همکاری می‌کنند باید از نظر اخلاقی نیز مورد تایید بوده و از اعتبار خوبی در منطقه برخوردار باشند. در مرحله

بعد باید توانایی انجام کار و مهیا کردن زیرساخت‌ها و امکانات اولیه را دارا باشند.»

مدیرعامل تکنما پی.وی.سی سپاهان از علاقه و تلاش‌های خود برای صادرات تولیدات واناوین خبر داد و افزود: «واقعیت این است که ما در بخش صادرات مشکلات فراوانی داریم و آن‌طور که باید و شاید نمی‌توانیم. همپای دیگر رقبا در بازارهای بین‌المللی حضور پیدا کنیم. به‌عنوان مثال ما در سال گذشته صحبتی داشتیم برای صادرات به یکی از کشورهای همسایه ولی جلوتر که رفتیم دیدیم رقبا ما با شرایط بسیار عالی و با کمک مشوق‌هایی که از کشورهایشان گرفته‌اند قبل از ما در آن بازار حضور پیدا کرده و رقابت را برای ما سخت کرده‌اند. در واقع رقیبان خارجی ما به پشتوانه کمک‌های صورت گرفته از دولت‌های متبوع خود به‌راحتی بازار کشورهای همسایه را به تصرف خود در می‌آورند و این در حالی است که تولیدکنندگان کشورمان از چنین امتیازی برخوردار نیستند.»

وی در ادامه افزود: «باین‌حال تاکنون برای صادرات پروفیل واناوین به چند کشور خارجی از جمله تاجیکستان، عراق، عمان و افغانستان ریزنی‌هایی از طریق بخش بازرگانی مجموعه انجام داده‌ایم که در آینده این کار صورت خواهد گرفت.»

از مهندس صالحی پرسیدیم که با توجه به شرایط خاص و دشواری که بر بازار و اوضاع اقتصادی کشورمان حاکم شده است، برای تولید محصولاتی که هم از کیفیت قابل قبولی برخوردار باشند و هم بتوانند با قیمتی مناسب و رقابتی عرضه شوند، چه راهکاری وجود دارد؟ به عبارت دیگر چگونه می‌توان کیفیت محصولات خود را حفظ کرد یا حتی ارتقاء داد بدون اینکه به افزایش قیمت آن مبادرت ورزید؟

وی در پاسخ به این سوال گفت: «با توجه به شرایطی که به آن اشاره کردید تنها راهی که وجود دارد صرفه‌جویی در مصارف و کاهش هزینه‌هاست. ما باید تا جای ممکن در هزینه‌های جاری و مصرف آب، برق، انرژی و سایر هزینه‌ها صرفه‌جویی کنیم. استفاده بهینه از مواد اولیه و جلوگیری از ضایعات و دورریز مواد اولیه در مراحل مختلف تولید محصول یا کاهش آنها نیز می‌تواند از جمله اقداماتی باشد که در تقلیل هزینه‌های تولید موثر واقع شود. از سوی دیگر، آموزش حرفه‌ای کارگران نیز عامل موثری خواهد بود تا در برخی موارد هزینه‌های تولید را پایین بیاوریم. به‌طور خلاصه برای تولید محصولات باکیفیت بدون افزودن بر قیمت آنها چاره‌ای جز پایین آوردن هزینه‌های جاری تولید نداریم.»

در پایان از مدیرعامل تکنما پی.وی.سی سپاهان خواستیم تا مشکلات عمده موجود بر سر راه تولید را به طور خلاصه برشمارد؛ مهندس صالحی ضمن ارائه توضیح مختصری در خصوص وضعیت اقتصادی کشورمان، اظهار داشت: «اصلی‌ترین مسئله ما در حال حاضر رکود سنگینی است که بر بازار ساخت‌وساز و صنعت در و پنجره حاکم شده است و به سیاست‌های کلی اقتصادی دولت مربوط می‌شود. تامین مواد اولیه از دیگر مشکلات حوزه تولید است. متأسفانه با وجود اینکه کشور ما جزو تولیدکنندگان اصلی مواد اولیه پتروشیمی است ولی ما تولیدکنندگان داخلی همچنان با مشکل تامین مواد اولیه دست به گریبانیم و جای شگفتی دارد که بسیاری از تولیدکنندگان کشورهای همسایه که مواد اولیه خود را از کشورهای دیگر از جمله ایران تهیه می‌کنند با چنین مشکلاتی روبه‌رو نیستند. مشکلات بخش دارایی و مالیات، تامین اجتماعی و سختگیری‌هایی که در این زمینه وجود دارد نیز از دیگر مسائل و معضلاتی است که از سویی دیگر بر بخش تولیدی کشورمان فشار وارد می‌آورد.

همچنین مشکلاتی که در بخش بانکی کشور و در زمینه ارائه تسهیلات به بخش صنعت وجود دارد، رنج مضاعفی است که بر دوش زحمت‌کشان عرصه تولید سنگینی می‌کند. به‌هرحال امیدواریم با عنایت ویژه مسئولان امر این موانع و مشکلات هرچه زودتر از مقابل تولیدکنندگان برچیده شوند تا شاهد شکوفایی هر چه بیشتر محصولات ایرانی در داخل و خارج از کشور عزیزمان باشیم.»



راز رضایت مشتریان **واناوین** به روایت
مدیر فروش و بازرگانی تکنما پی.وی.سی سپاهان:

کیفیت بالا، قیمت مناسب، خدمات عالی



گروه خبری پنجره ایرانیان در بازدید اختصاصی خود از کارخانه تکنما پی.وی.سی سپاهان دومین گفتگوی خود را با مرد شماره دو واناوین انجام داد. شخصیت شناخته شده‌ای که نام و سیمایش با برند واناوین عجین شده و برای بسیاری از فعالان صنعت در و پنجره کاملاً آشناست. علیرضا خان محمدی، مدیر فروش و بازرگانی واناوین چهارم‌ای آرام و مصمم دارد و از لابه‌لای کلماتی که ادا می‌کند به خوبی می‌توان فهمید که هوایی جز رضایت مشتری در سر ندارد از نظر وی رضایت مشتریان شرط ماندگاری در بازار است.

به محض آنکه بحث کیفیت واناوین را به میان می‌کشیم، مهندس خان محمدی از رضایت بالای مشتریان واناوین خبر می‌دهد: «در نظرسنجی‌های مختلفی که از مجاری متعدد به ویژه وبسایت تکنما پی.وی.سی سپاهان انجام شده است، درصد رضایت مشتریان از ما در حد قابل توجهی است. بر اساس ارزیابی‌های انجام شده رضایت از محصولات واناوین بالاتر از ۹۰ درصد است». اما دلیل رضایت مشتریان از واناوین چیست؟ مهندس خان محمدی در پاسخ به این سوال سه عامل را برمی‌شمارد: «کیفیت بالا، قیمت مناسب، خدمات عالی». البته به نظر می‌رسد ارتقای کیفیت محصولات همراه با مقاومت در مقابل افزایش قیمت در شرایط کنونی دشوار باشد. وی در ادامه گفتگوی خود به این مشکلات اشاره می‌کند: «در نخستین قدم باید خرید مواد اولیه را به‌خوبی مدیریت کنیم. همانطور که می‌دانید حدود ۷۵ درصد مواد اولیه پروفیل را پودر پی.وی.سی و باقی آن را مواد افزودنی تشکیل می‌دهد. ما از ابتدای تولید واناوین تمامی تلاش خود را به خرج داده‌ایم که بهترین مواد اولیه موجود را تهیه کنیم و در فرمولاسیون خود که مطابق بالاترین استانداردهای جهانی بوده، کوچکترین تغییری ایجاد نکنیم.»

از آنجایی که پودر پی.وی.سی لازم برای تولید پروفیل در داخل کشور تولید می‌شود و سایر مواد افزودنی محصولاتی وارداتی هستند، به نظر می‌رسد که

تولیدکنندگان در تهیه پودر پی.وی.سی مشکلی نداشته باشند. اما با توضیحاتی که مدیر فروش و بازرگانی واناوین ارائه داد، با کمال تعجب مشخص شد که اتفاقاً بزرگترین مشکل تولیدکنندگان در زمینه تهیه مواد داخلی است: «در تعیین قیمت خرید مواد افزودنی خارجی معمولاً دو عامل دخالت دارد. نخست نوسانات قیمت‌ها در سطح جهانی که به‌ندرت و در دامنه‌ای بسیار محدود اتفاق می‌افتد. دوم، نوسان قیمت ارز است که فقط به تولیدکنندگان ایرانی مربوط می‌شود. تصور کنید با چند برابر شدن قیمت ارز در سال‌های گذشته، به‌طور ناگهانی تولیدکنندگان کشورمان با افزایش سرسام‌آور هزینه‌های تولید روبه‌رو شدند، در حالی که تولیدکنندگان خارجی با چنین مشکلی روبه‌رو نبودند. البته با تثبیت نسبی قیمت ارز در سال‌های اخیر این مشکل برای ما کم‌رنگ شده است.»

وی در ادامه با اشاره به وجود نمایندگی‌های فعال برندهای معتبر مواد افزودنی در بازار کشورمان افزود: «با وجود چند شرکت بسیار فعال و معتبر که بهترین برندهای جهانی را عرضه می‌کنند، در خصوص تهیه این مواد مشکل چندانی نداریم؛ و آنچه بیش از همه تولیدکنندگان را آزار می‌دهد تهیه مواد پتروشیمی تولید داخل است. خریداری این مواد بوروکراسی خاص خود را دارد که مشکلات بسیار زیادی را برای ما به بار آورده است. به‌رحال با وجود همه این مسائل، ما تلاش داشته و داریم که بهترین مواد اولیه را برای محصولات خود

واناوین، دریچه‌ای نوین



نمایندگان، ماندگاری برند واناوین را در بازار به‌طور کامل تضمین می‌کند.»

مهندس خان‌محمدی در ادامه در خصوص سید کالایی واناوین خاطرنشان ساخت: «محصولات ما تا سال ۱۳۹۵ فقط شامل سری‌های بازشو بود. از آن پس سری‌های ریلی را نیز اضافه کردیم تا در استان‌های شمالی کشورمان به مشکلی برخوردیم. به‌طور کلی واناوین نیاز و مطالبات بازار را کاملاً زیر نظر دارد و تنها به‌منظور پاسخ‌دهی به این موارد به توسعه محصولات خود اقدام می‌کند. برای مثال اخیراً تولید بازشو فریم بازاری و لمینیت بازشوها را در دستور کار خود قرار داده‌ایم.»

با این حال، مدیر فروش و بازرگانی واناوین تأکید دارد که نماینده‌محور بودن واناوین به معنای عدم ارتباط با مونتاژکاران نیست: «بخش خدمات پس از فروش تکنما پی.وی. سی سپاهان فعالیت‌های بسیار گسترده‌ای دارد. در واقع این بخش رابط میان مجموعه واناوین و مصرف‌کنندگان نهایی است. این واحد علاوه بر ارائه خدمات فنی به مونتاژکاران، خدمات آموزشی گسترده‌ای را نیز به این کارگاه‌ها ارائه می‌دهد و نظارت کامل بر ساخت و نصب پنجره‌های ساخته شده از پروفیل واناوین در پروژه‌ها دارد. بر اساس بررسی‌هایی که این بخش انجام می‌دهد کارگاه‌های واناوین به سه رتبه A، B و C دسته‌بندی می‌شوند و کارشناسان فنی واناوین تمامی تلاش خود را به خرج می‌دهند تا با ارائه خدمات آموزشی رتبه کارگاه‌های خود را ارتقا دهد.»

وی در ادامه خاطر نشان می‌سازد: «با اتخاذ چنین سیاستی نه تنها می‌توانیم از برند خود در بازار مراقبت کنیم، بلکه بدین وسیله به تمامی مونتاژکاران و مصرف‌کنندگان این اطمینان را می‌دهیم که همگی آنها به‌طور کامل تحت حمایت واناوین قرار دارند، و واناوین به‌هیچ وجه همکاران خود را تنها نمی‌گذارد. در واقع باید تأکید کنم که واناوین فقط به فروش نمی‌اندیشد بلکه به‌دست آوردن سود مشترک و جمعی و رضایت مصرف‌کننده نهایی هدف اصلی این مجموعه می‌باشد.»

مهندس خان‌محمدی تأکید واناوین بر مقوله تبلیغات عمومی را در همین راستا دانسته و خاطرنشان ساخت: «مجموعه تکنما پی.وی.سی برای تداوم روند برندسازی و دلگرمی کلیه نمایندگان و مونتاژکاران اعتبار قابل توجهی را به تبلیغات اختصاص داده است. و در ماه‌های اخیر نیز تبلیغات تلویزیونی واناوین را آغاز کرده‌ایم. به‌عبارتی دیگر تلاش داریم همان‌طور که رضایت مونتاژکاران را به‌واسطه کیفیت و خدمات مناسب واناوین جلب می‌کنیم، به‌وسیله تبلیغات عمومی و سراسری و حضور در نمایشگاه‌های خارجی و داخلی مصرف‌کنندگان نهایی و مردم را نیز برای پیوستن به خانواده واناوین ترغیب کنیم.»

مدیر فروش و بازرگانی واناوین در پایان این گفتگو خاطرنشان ساخت: «به‌طور کلی آرزو داریم که تمامی تولیدکنندگان و فعالان این صنعت به دنبال یک هدف مشترک باشند، یعنی تمامی تلاش خود را برای تقویت و توانمندسازی این حوزه صرف کنند. ما باید این صنعت را احیا کنیم و برای این کار چاره‌ای جز بالابردن آگاهی و مهارت‌های فنی و در نتیجه عرضه کیفیت مطلوب به بازار نداریم.»

تهیه کنیم و راه‌هایی را بیابیم تا بتوانیم نوسانات قیمت در این بخش را مدیریت کرده و اجازه ندهیم بر قیمت نهایی محصولات تمام شده اثر بگذارد. بدین ترتیب تا حد بسیاری موفق شده‌ایم ضمن حفظ کیفیت بالای مواد اولیه خود افزایش قیمت چندانی هم نداشته باشیم. ضمن اینکه در روند تولید نیز با تجهیز بسیار مناسب بخش آزمایشگاه و کنترل کیفیت واناوین، کیفیت محصولات تولیدی این مجموعه به‌صورت مستمر تحت نظارت قرار دارد.»

اما کیفیت تنها بخشی از ماجراست و برای حفظ و گسترش برند مورد نظر تلاش بسیاری باید صورت گیرد. مهندس خان‌محمدی با اشاره به نحوه توزیع محصولات واناوین وارد این بحث می‌شود: «سیاست فروش ما از ابتدا نماینده‌محور بوده است. بر این اساس در غالب استان‌های مهم یک نماینده فروش داریم و این نمایندگان ما هستند که با مونتاژکاران مرتبط هستند. با به کارگیری این سیاست ما با تعداد افراد و شرکت‌های محدودی در ارتباط هستیم و در نتیجه ضمن بهره‌گیری از توانمندی‌های این افراد که غالباً از میان صنعتگران بومی و معتبر انتخاب شده‌اند، باعث ایجاد یک هم‌افزایی شده‌ایم و خانواده بسیار منسجمی را شکل داده‌ایم که تمامی توان خود را برای حفظ و ارتقای برند واناوین در بازار صرف می‌کنند.»

وی در ادامه به توضیح در خصوص معیارهای گزینش نمایندگان واناوین، گفت: «ما نمایندگان خود را از میان متقاضیان با ریزبینی و سخت‌گیری خاصی انتخاب می‌کنیم و این افراد همگی از جمله معتبرترین و متبحرترین افراد در مناطق خود به شمار می‌روند. این افراد محصولات ما را در انبارهای خود ذخیره می‌کنند و به بازاریابی، فروش و توزیع آنها اقدام می‌کنند. درست است که با اتخاذ این سیاست، سود حاصله برای شرکت تکنما پی.وی.سی سپاهان کاهش می‌یابد اما ما بر این باوریم که این روش ضمن برقراری ارتباطی برد - برد با



واناوین، دریچه‌ای نوین



گزارشی کوتاه از بخش آزمایشگاه و کنترل کیفیت واناوین؛

کیفیت راز ماندگاری در بازار

مجموعه تکنما بی.وی.سی سپاهان از بخش آزمایشگاه و کنترل کیفیت بسیار مجهزی بهره می‌برد. مدیران این شرکت که توجه و تاکید بسیاری بر کیفیت تولیدات واناوین دارند هزینه بسیاری را برای راه‌اندازی این بخش صرف کرده و تیمی ماهر و سختکوش را موظف کرده‌اند تا کیفیت واناوین را در تمامی مراحل تولید زیر نظر بگیرند و بدون هیچ اغماضی بر تحقق استانداردهای مورد نظر نظارت داشته باشند. البته استانداردهایی که در این مجموعه لحاظ شده است فراتر از معیارهای الزامی اداره استاندارد می‌باشد و برای ارتقای کیفیت تولیدات واناوین و کسب رضایت مستمر مشتریان، یک سری استانداردهای کارخانه‌ای نیز تعریف شده است که همگی آنها موبه‌موا اجرا می‌شود. همه این موارد باعث شده است که پروفیل واناوین افزون بر برخورداری از کیفیتی بسیار مناسب، موفق شود گواهی‌نامه‌های بسیاری را دریافت کند.

تجهیزات مدرن و دستگاه‌های به‌روز آزمایشگاه واناوین ساخت شرکت GOTECH سبب جلب توجه اداره استاندارد استان اصفهان شده است، به گونه‌ای که در آینده‌ای نزدیک واناوین به‌عنوان آزمایشگاه همکار اداره استاندارد استان فعالیت‌های خود را گسترش خواهد داد و ضمن پر کردن این خلأ در استان، در مسیر ارتقای کیفیت تولیدکنندگان زحمتکش اصفهانی گام برخواهد داشت.

مدیریت بخش آزمایشگاه و کنترل کیفیت واناوین بر عهده جوانی خوش‌فکر و کوشا قرار گرفته است. مهندس عطا متین‌نسب به‌طور کامل بر مقوله کیفیت متمرکز شده است؛ این تمرکز و جدیت به حدی است که به نظر می‌رسد وی از سوی نهادی دیگر ماموریت یافته تا بدون هیچ چشم‌داشتی کیفیت پروفیل واناوین را کنترل کند. آنچه در ادامه از نظراتان می‌گذرد، خلاصه‌ای است از گفتگوی گروه خبری پنجره ایرانیان با مهندس عطا متین‌نسب، مدیر آزمایشگاه و کنترل کیفیت؛ با هم این گزارش را می‌خوانیم:

آغاز نظارت بر کیفیت واناوین از زمان خرید مواد اولیه

فرایند خرید مواد اولیه ابتدا به صورت نمونه آزمایشی مورد آنالیز و بررسی قرار می‌گیرند. تمامی مواد افزودنی مورد استفاده در تولید واناوین از بهترین و معتبرترین برندهای موجود در بازار تهیه می‌شوند. با این حال برای تایید اصالت این مواد شماره شناسایی درج شده روی بسته‌های مواد اولیه را مورد پیگیری قرار داده و تنها در صورت تایید اصالت این مواد، مجوز مصرف آنها صادر می‌شود. با توجه به عدم امکان آنالیز تمام مواد، گزارش آزمون مقاومت ضربه سقوط آزاد صورت گرفته روی این مواد را از شرکت‌های تامین‌کننده آنها دریافت می‌کنیم.



کنترل کیفیت روی خط تولید

پس از تایید و تهیه مواد اولیه، این مواد براساس فرمولاسیون مربوطه توزین شده و برای ترکیب وارد میکسر می‌شوند. البته این بخش از تولید واناوین به‌صورت کاملاً اتوماتیک انجام شده و نیروی انسانی هیچ نقشی در توزین و انتقال مواد اولیه ندارد. پس از ترکیب مواد در میکسر، ۲۴ ساعت به آنها استراحت داده می‌شود تا خواص مغناطیسی ذاتی مواد پلاستیکی به حداقل ممکن برسند. سپس مواد وارد اکسترودرها می‌شوند. لازم به ذکر است که اکسترودرهای واناوین از جمله پیشرفته‌ترین و به‌روزترین دستگاه‌های دنیا هستند که از قابلیت فرایندپذیری بسیار بالایی برخوردارند. واحد کنترل چین خط ما از سه اپراتور تشکیل شده است که در سه شیفت مشغول فعالیت هستند. بنابراین در طول ۲۴ ساعت شبانه‌روز یک نفر به‌طور مداوم روند خطوط تولید را زیر نظر دارد. این افراد وظیفه کنترل ابعاد، وزن، رنگ، بسته‌بندی، انبارش و بارگیری محصولات را بر عهده دارند. یکی از تجهیزات به‌روز واناوین دستگاه اسپکتروفتومتر است که به‌وسیله آن یکسان بودن رنگ و میزان براقیت پروفیل‌ها را در هنگام تولید سنجش و کنترل می‌گردند.



کنترل کیفیت در آزمایشگاه

در این مرحله نمونه محصول وارد آزمایشگاه می‌شود و پس از ۲۴ ساعت استراحت، آزمون‌های مختلفی روی این نمونه‌ها انجام می‌گیرد. لازم به ذکر است که در این مرحله آزمایش‌های بسیاری انجام می‌شود و تنها به آزمون‌های اجباری استاندارد ۱۳۲۹۱ تعیین شده از سوی اداره استاندارد بسنده نمی‌شود. در اینجا به ذکر شماری از مهمترین آزمون‌های انجام شده می‌پردازیم.

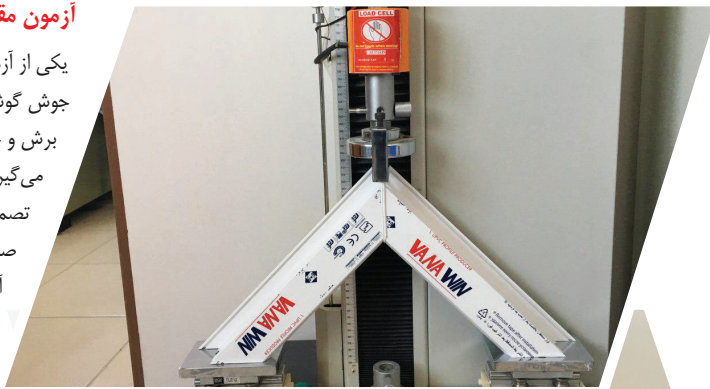
آزمون ضربه

آزمون‌های فیزیکی مانند تست ضربه از جمله آزمون‌های مهم هستند. برای انجام این آزمون تعداد ۱۰ نمونه ۲۵ سانتی‌متری از محصول به مدت یک ساعت در دمای -10°C درجه فریز می‌شوند. سپس تست ضربه سقوط آزاد با وزنه یک کیلوگرمی از ارتفاع یک متری روی آن انجام می‌گیرد. الزام استاندارد اجباری این است که از این ده نمونه حداکثر یک نمونه بشکند. با این حال آزمایشگاه از این فراتر رفته و بر اساس استاندارد کارخانه‌ای واناوین، اگر هر ۱۰ نمونه در این آزمون سالم بمانند، آنها را دوباره به مدت یک ساعت در فریز قرار می‌دهند منتها این بار دما را روی -15°C درجه تنظیم کرده و دوباره همان آزمون را روی آنها انجام می‌دهند. میزان شکست خوردگی، شکننده بودن آنها و ترک‌هایی که برداشته‌اند آنالیز می‌شود و تصمیم‌گیری نهایی صورت می‌گیرد که آیا این فرمولاسیون از نظر ضربه‌پذیری صلاحیت لازم را برای تداوم تولید دارد یا نه.



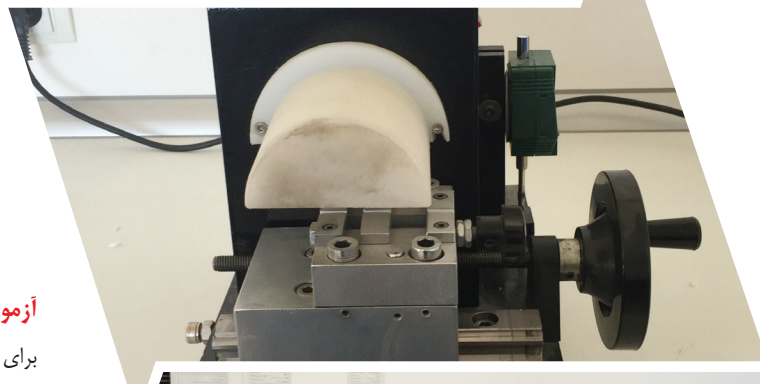
آزمون مقاومت جوش گوشه

یکی از آزمون‌های دیگری که در این مرحله انجام می‌شود، آزمون مقاومت جوش گوشه است. نمونه بر اساس پارامترهایی که استاندارد آنها را تعیین کرده برش و جوش داده می‌شوند. این نمونه‌ها تحت نیروی فشار مشخصی قرار می‌گیرند و آستانه شکست و لحظه شکست آنها مورد تحلیل قرار می‌گیرد؛ و تصمیم‌گیری نهایی صورت می‌گیرد که آیا این فرمولاسیون از نظر ضربه‌پذیری صلاحیت لازم را برای تداوم تولید دارد یا نه. در مرحله بعد تمامی روش‌های آزمون مقاومت جوش گوشه به روی نمونه‌هایی که یک ساعت در دمای صفر درجه سانتی‌گراد فریز شده‌اند انجام می‌گیرد و مجدداً نتایج آن بررسی می‌گردد.



آزمون ضربه چارپی

این آزمون توسط دستگاه ضربه پاندولی یا چارپی انجام می‌شود. برای انجام این آزمون نمونه‌ها با دستگاه فرز از سطح پروفیل درآورده می‌شوند و با دستگاه دیگری به نام ناچ‌زن روی دستگاه ضربه پاندولی ناچ داده می‌شوند و آزمون چارپی روی نمونه‌های آماده شده ناچ داده می‌شود و آزمون ضربه چارپی روی آنها صورت می‌گیرد.



آزمون برگشت حرارتی

برای انجام این آزمون روی سه نمونه ۲۵ سانتی‌متری علامت‌هایی به فاصله ۲۰۰ میلی‌متر از یکدیگر زده می‌شوند و به مدت یک ساعت در آن و در دمای ۱۰۰ درجه قرار می‌گیرند. سپس این نمونه‌ها در دمای محیطی خنک می‌شوند و میزان برگشت‌پذیری آنها بر اساس الزامات استاندارد مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.



آزمون ۱۵۰ درجه

برای انجام این آزمون نمونه محصول‌های ۲۵ سانتی‌متری به مدت نیم ساعت در آن و در دمای ۱۵۰ درجه نگه داشته می‌شوند. در انتهای این آزمون نباید هیچ‌گونه ترک، تاول زدن، پوسته شدن، سوختگی یا موج‌زدگی روی پروفیل به‌وجود آید. در صورت دیده شدن هر یک از این موارد، از تولید این محصول جلوگیری می‌شود.



واناوین مقاوم در شرایط سخت

به‌جرات مدعی هستیم که پروفیل واناوین برای شرایط سخت اقلیمی مناسب است. با اینکه استاندارد ۱۲۲۹۱ تولیدکنندگان را ملزم کرده است تا محصولاتی تولید کنند که حداقل برای شرایط معتدل مناسب باشند، مدیران تک‌نما پی‌وی.سی سپاهان تدابیری اندیشیده‌اند و ما نیز در این بخش تمام تلاش خود را مصروف داشته‌ایم تا محصولی تولید شود که در شرایط سخت آب و هوایی نیز از مقاومت لازم برخوردار باشد.



واناوین، دریچه‌ای نوین

گزارشی از گفتگو با مدیر خدمات پس از فروش و تبلیغات تکنما پی.وی.سی سپاهان :

اعضای خانواده واناوین تنها نیستند



در بخش پایانی بازدید گروه خبری پنجره ایرانیان از کارخانه تکنما پی.وی.سی سپاهان به گفتگو با مدیر خدمات پس از فروش و تبلیغات واناوین اختصاص داشت. مهندس محمدرضا علی پور، جوان سختکوشی است که تاکنون توانسته است به خوبی این بخش مهم را هدایت و مدیریت کند. نکته جالب توجه این بود که وی در سخنان خود تاکید داشت با اینکه واناوین خانواده‌ای بزرگ است که منافع همگان از مدیر عامل شرکت تا مصرف‌کننده نهایی در آن از اهمیت برخوردار است، اما بخش خدمات پس از فروش خود را به مشتریان نزدیک‌تر می‌بیند، تا جایی که از موضع مشتری نگاه می‌کند و برای تامین منافع مونتاژکاران و مصرف‌کنندگان نهایی از هیچ تلاشی دریغ نمی‌ورزد.

نمی‌توان تردید داشت که برای نهادینه ساختن یک برند در بازار و در ذهن مصرف‌کنندگان، کیفیت بالای محصولات به‌تنهایی کافی نیست. در صورتی که پروفیلی با بهترین کیفیت ممکن وارد بازار شود اما هیچ حمایت و پشتیبانی از محصولات تولید شده با این پروفیل وجود نداشته باشد، مطمئناً در مدت زمان کوتاهی این محصولات به ضایعات تبدیل شده و سهم خود را از بازار از دست خواهند داد. مدیریت تکنما پی.وی.سی سپاهان با توجه به این اصل مهم، سرمایه‌گذاری بسیاری در بخش خدمات پس از فروش واناوین انجام داده و دست مدیر و پرسنل آن را برای تامین منافع و کسب رضایت مشتریان کاملاً باز گذاشته است.

بخش خدمات پس از فروش واناوین فعالیت‌های گوناگونی را انجام می‌دهد اما بیش از همه بر ارائه خدمات آموزشی تمرکز کرده است؛ با توجه به خلاء اطلاعات و آگاهی‌های فنی در این صنعت، زحمات این افراد را باید قدر دانست زیرا چنین رویکردی تنها به گسترش خانواده واناوین منتهی نمی‌شود، بلکه ثمرات این تلاش‌ها کل صنعت در و پنجره را منتفع می‌سازد. در ادامه از شما دعوت می‌کنیم تا گزارش کوتاهی از گفتگوی انجام شده با مهندس محمدرضا علی پور، مدیر خدمات پس از فروش و تبلیغات واناوین را در ادامه بخوانید:

در ابتدا از مدیر خدمات پس از فروش و تبلیغات واناوین خواستیم تا بخش تحت مدیریت خود را به‌طور خلاصه معرفی کند. با این حال وی در آغاز سخنان خود با قاطعیت خاصی تاکید کرد: «ما در زمینه خدمات روبه‌روی شرکت ایستاده‌ایم. ما با مشتریان ارتباط مستقیم داریم و از نیازها و مطالبات آنها کاملاً آگاه هستیم؛ به عبارتی دیگر، ما خود مشتری هستیم. در واقع من خود را یک مشتری می‌دانم که از محصولات واناوین استفاده و آنها را کنترل کرده و نیازهای خود را بیان می‌کنم. به باور ما، چنین نگاهی در ادامه به یکی از نقاط قوت واناوین تبدیل خواهد شد.»

اما روند فعالیت‌های این بخش چگونه است؟ علی پور در این باره توضیح داد: «بخش خدمات پس از فروش واناوین تمامی مراحل تولید پنجره توسط مونتاژکاران را زیر نظر دارد. پس از اینکه کارگاهی به خانواده واناوین پیوست و با یکی از نمایندگان ما در سراسر کشور وارد همکاری شد، ما اطلاعات این کارگاه را از نماینده فروش خود گرفته و به بررسی و پردازش آنها می‌پردازیم.»

وی در ادامه با اشاره به رصد کامل فعالیت‌ها کارگاه‌ها گفت: «از همان ابتدا قابلیت‌ها، توانمندی‌ها و نقایص کارگاه‌ها را مورد بررسی قرار می‌دهیم. نخست تجهیزات و ماشین‌آلات آنها را مورد توجه قرار داده و در صورتی که لازم باشد مواردی را در خصوص تنظیمات دستگاه‌ها و شیوه استفاده صحیح از ماشین‌آلات به آنها آموزش می‌دهیم تا ضریب خطای دستگاه‌ها تا جای ممکن کاهش یابد. در قدم بعدی، ابزارها و یراق‌آلات مورد استفاده آنها را بررسی کرده و توصیه‌های لازم را به آنها ارائه می‌دهیم. در ادامه ساخت و مونتاژ در و پنجره را به‌طور کامل به پرسنل کارگاه مورد نظر آموزش می‌دهیم و با نظارت بر روند تولید آنها،

نقایص فنی احتمالی را به آنها گوشزد می‌کنیم.»

مدیر خدمات پس از فروش و تبلیغات واناوین با تاکید بر اهمیت کنترل نهایی در و پنجره خاطرنشان ساخت: «یکی از مهمترین مراحل تولید کنترل فنی محصولات تولید شده است که در بسیاری مواقع توجه لازم بدان ابراز نمی‌شود. ما به کارگاه‌های خود آموزش می‌دهیم که در و پنجره‌های تولیدی خود را در آخرین گام تحت کنترل فنی قرار دهند تا از کیفیت و کارایی آن قبل از تحویل به مشتری مطمئن شوند.»

وی در توضیح سایر فعالیت‌های این بخش، افزود: «نظارت ما بر عملکرد مونتاژکاران فقط به فعالیت‌های آنان در کارگاه‌ها محدود نمی‌شود. ما حتی در زمینه اندازه‌گیری و نصب در و پنجره‌ها نیز آموزش‌های لازم را به پرسنل کارگاه‌ها ارائه می‌دهیم و بر این مراحل نیز نظارت کافی داریم. و در نهایت پس از نصب در و پنجره‌ها و تایید آنها، گواهینامه لازم برای این کارگاه صادر می‌شود.»

همچنین قابل توجه است که واناوین برای هر واحد پنجره ساخته شده بیمه‌نامه‌ای جداگانه صادر می‌کند. علی پور در این زمینه توضیح داد: «برای رفاه حال مشتریان برای هر یونیت پنجره کارت بیمه جداگانه‌ای صادر می‌شود. بدین ترتیب کارایی هر واحد پنجره به‌طور جداگانه قابل پیگیری و در صورت بروز مشکلات احتمالی به‌راحتی می‌توان به موارد مورد نظر رسیدگی کرد.»

وی در خصوص بروز مشکلات احتمالی توضیح داد: «اگر اشکالی در پنجره‌های تولیدی مشاهده یا گزارش شود، کارکنان بخش خدمات پس از فروش به سرعت به محل اعزام شده و موضوع را بررسی می‌کنند. به‌هر حال امکان دارد مشکلاتی حاصل از عوامل بیرونی مانند

تولیدشده از پروفیل‌های واناوین در سراسر کشور به صورت استاندارد و به یک شکل عرضه شوند و این عامل به اطمینان کامل ما از تولیدات با پروفیل واناوین منجر شده است. به همین دلیل است که ما محصولات واناوین را تا ۱۵ سال تحت گارانتی قرار می‌دهیم، و به مصرف‌کنندگان این اطمینان را می‌دهیم که با محصولات واناوین از کیفیت و کارایی لازم بهره‌مند خواهند شد.»

مسائل اقلیمی، یا عوامل داخلی مانند براق‌آلات، شیشه و غیره رخ دهد که ما به سرعت رسیدگی کرده و نسبت به رفع آن اقدام می‌کنیم.»

وی در ادامه در خصوص بازدیدهای بخش خدمات پس از فروش واناوین توضیح داد: «ما به طور سرزده و مرتب کارگاه‌ها را مورد بازدید قرار می‌دهیم و براق‌آلات و تولیدات آنها را بررسی و کنترل می‌کنیم. همه این تلاش‌ها و نظارت‌ها باعث شده است که محصولات

