



## Історія успіху офіційних представництв компанії «KaVo»

*Нещодавно відзначило 10-річчя офіційне представництво компанії «KaVo» в Росії. «Настав важливий етап нашого розвитку, коли не можна зупинятися на досягнутому, а необхідно розширювати сфери впливу на території країн СНД», – зазначає Сергій Мінашкін, директор з продажу компанії «KaVo».*

*Сьогодні «KaVo» представлена в Росії двома центральними офісами – в Москві та Санкт-Петербурзі, а також представниками в кожному федеральному окрузі.*

*Безперервний розвиток компанії – це тренд не тільки для стратегічно важливих регіонів, а й для регіональних центрів. Завдяки розвиненій дилерській мережі, успішно вирішуються основні завдання – інформування користувачів про продукти «KaVo» та їхню цінову доступність, а також забезпечення виняткового обслуговування клієнтів і сервісних послуг.*

*Віднедавна компанія почала розширювати бізнес у країнах СНД, про що розповідають представники «KaVo» Сергій Мінашкін та Михайло Насонов.*



*Сергій Мінашкін, директор з продажу компанії «KaVo», Росія та СНД:*

– Незважаючи на безперечні успіхи минулих років, ми вважаємо, що розвиток компанії у Росії повинен бути ще активнішим, тому втілення цієї стратегії є пріоритетом «KaVo» на найближчий період.

Продуктова матриця «KaVo» надзвичайно широка – від витратних матеріалів до комп'ютерних томографів і CAD/CAM систем. Тому, зупиняючи свій вибір на «KaVo», лікарі-стоматологи отримують надійного та довгострокового партнера з повноцінним портфоліо стоматологічного обладнання та власну сервісну службу. Значний обсяг інновацій, які щорічно впроваджуються, дозволяє компанії перебувати на піку технічного та технологічного прогресу. Достатньо згадати, що на сьогодні «KaVo» належить понад 2000 патентів на розробки і технології в усьому світі.

Зазначимо, що глобальна присутність компанії на світових ринках дає величезну конкурентну перевагу, забезпечуючи надзвичайні можливості. Будучи частиною корпорації, що об'єднує в єдину дентальну платформу понад 20 брендів, ми маємо можливість отримувати вичерпну інформацію та актуальні тренди із різних ринків як за географією, так і за сегментами бізнесу. А головне – нам завжди є що запропонувати споживачеві. Правильно визначаючи стратегічне спрямування, ми успішно розвинули напрямком стоматологічних інструментів, потім послідовно ввели в портфоліо установки і рентгенівське обладнання. Стабільний рівномірний розвиток і чіткі пріоритети забезпечили компанії виняткові результати, що перевершили наші очікування. 2013 року ми зосередили свої зусилля на діагностиці у стоматології в широкому розумінні цього визначення.

Приклад успішного впровадження розроблених нами бізнес-схем на російському ринку став передумовою стратегічного рішення – передати з



2011 року відповідальність за ринки СНД з європейських дивізіонів корпорації у представництво компанії «KaVo» в Росії.

З 2013 року до 11 країн СНД, з якими ми працюємо, додалася близька за структурою ринку Молдова. Вихід на нові ринки – завжди непросте завдання, але мовна спорідненість і схожість менталітету, що залишилися з радянських часів, допомагають нам у вирішенні завдань. Зрозуміло, цей шлях не настільки простий, як можна припустити. У деяких країнах СНД у «KaVo» ніколи не було представників, в інших країнах нам довелося шукати старі контакти і бази даних двадцятирічної давнини. Ми заново вибудовували систему взаємовідносин і налагоджували контакти з партнерами.

Зазначимо, що зараз на території пострадянського простору відбувається активний розвиток стоматології. Звичайно, ринки дуже різномірні та перебувають на неоднакових рівнях розвитку, але позитивний тренд спостерігається всюди. Якщо коротко охарактеризувати ринки країн СНД, то їхня ємність, рівень розвитку суттєво відрізняються, як і рівень стоматологічного обслуговування. Скрізь існують

певні особливості, обмеження, регламенти і законодавство.

### *У чому полягають основні переваги роботи з «KaVo»?*

Насамперед вони є результатом понад столітнього досвіду компанії та унікальної комплексності, яку ми можемо запропонувати клієнтам. Як правило, стоматологи в країнах СНД раніше купували обладнання у випадкових одноразових посередників, часом некомпетентних у питаннях стоматології. Інший, складніший варіант, – пряме придбання від виробника в Європі, але при цьому неминуче виникали негаразди з митним оформленням та найбільша проблема для користувача – відсутність повноцінного сервісу, що вкрай важливо на всіх етапах роботи – від монтажу до регулярного технічного обслуговування та діагностики, а це особливо критично для високотехнологічної продукції. Коли за роботу береться «KaVo», то всі ці етапи надійно контролюють наші фахівці. При цьому,



важлива не лише технічна, а й інформаційна підтримка.

Портфоліо продукції, яку ми можемо запропонувати стоматологам, вирізняється широтою та унікальністю. Слід зазначити, що стоматологи в країнах СНД дуже добре сприймають досвід колег з Росії, тому виїзні навчальні програми опініон-лідерів «KaVo» спрямовані також на підвищення клінічного рівня мислення лікарів. Ми регулярно проводимо навчання у всіх ділянках стоматології. Прагнучи забезпечити простіший і комфортніший доступ до інформації, ми дистанційно організуємо навчальні заходи, використовуючи можливості сучасних комп'ютерних технологій. Вебінари – один із найзручніших способів спілкування з віддаленими клієнтами. Для стоматологів країн СНД ми розробили спеціальну програму навчальних виїздів на

наші заводи-виробники в Європу. Аби показати комплексність нашого підходу, наведемо статистичні дані: 2013 року ми провели понад 20 навчальних заходів у країнах СНД.

Якщо характеризувати поточну активність «KaVo» у країнах СНД, то першочерговою є навіть не фіксація угод, а така цінність бренду «KaVo», як довготерміновість і надійність нашої співпраці з партнерами. Для нас це правило, адже ми представляємо обличчя бренду з понад столітньою світовою історією і десятирічним позитивним досвідом роботи в Росії. Ми опрацювали всі типові ситуації та алгоритми їх вирішення, тепер наше завдання: ефективно спроектувати нагромаджений досвід на країни СНД і стабільно розвивати обрані напрямки. Однак, слід визнати, що попри тривалий період своєрідного «анклавного» розвитку

цих країн, вони набули унікальних специфічних знань та вмій, які ми з задоволенням переймаємо. З 2012 року напрямком країн СНД очолив Михайло Насонов, який детальніше опише особливості роботи на цих ринках.

*Михайло Насонов, офіційний представник, менеджер з розвитку в країнах СНД:*

– Сьогодні «KaVo» не має власного представництва у країнах СНД, але з теперішньою селективно підбраною дилерською мережею в цьому навіть немає необхідності. Традиційно вимоги до наших дилерів дуже високі: кожен володіє власною сервісною службою, персонал компаній щороку проходить внутрішню атестацію та навчання у представництві «KaVo» в Росії та зовнішню, в центральному офісі «KaVo». Отож ми можемо розрахову-

вати, що дилери «KaVo» у країнах СНД підтримують винятковий рівень сервісу, що відповідає преміальному позицюванню бренду.

Розробляючи продуктову матрицю, що зараз представлена в країнах СНД, ми особливо уважно поставилися до поточних потреб лікарів-стоматологів, урахувавши актуальні тренди та специфіку країн. У необхідний для будь-якого стоматологічного кабінету пакет обладнання входять установки, наконечники та рентгени. Цей триплет представлений у СНД такими позиціями:

- стоматологічна установка «KaVo» Estetica E30
- панорамна рентгенівська система (2D>3D) Gendex GXDP-700
- наконечники «KaVo» Smart серії.

Згадане обладнання демонструє лікарям, що економ-клас – це не обов'язково дешеві комплектуючі, застарілі технології та низька якість збірки, а надійна, ефективна та сучасна продукція для кабінету чи клініки середнього рівня.

Зараз у країнах СНД ми спостерігаємо неабияке зростання інтересу до якісної продукції і перехід досвідчених



стоматологів із низького до середнього цінового сегменту. Із розвитком приватного сектора в будь-якій країні у споживачів починають з'являтися кошти на купівлю справді хорошого устаткування. Продукти, які ми пропонуємо, – це квінтесенція KaVo для країн СНД. Але це лише перші кроки, початок серйозного зростання перед дуже амбітним розвитком стоматології в майбутньому.

Серед країн СНД особливо хотілося б відзначити Україну, оскільки українські дилери «KaVo» працюють з асортиментом нашої продукції вже понад 15 років. За цей час вони стали авто-

ритетними серед лікарів, створили співтовариство власних компетентних опініон-лідерів. Сьогодні найбільш перспективні області Східної та Південної України. З перших серйозних спільних перемог варто відзначити відкриття першого рентгенологічного центру щелепно-лицевої 3D-томографії в Одесі.

Завершуючи огляд країн СНД, варто зазначити, що ще не всі відкрили для себе світ «KaVo», перспективною залишається Середня Азія. До кінця цього року ми закінчуємо реєстрацію широкого спектру стоматологічного обладнання в Казахстані, наступного



року акцентуватимемо увагу на цьому регіоні. Початок вже зроблено – з'явилися перші партнери «KaVo», ми займаємося навчанням персоналу наших дилерів, провели там першу виставку. Слід зазначити, що рівень стоматології Казахстану дуже близький до Росії та України, користувачі зацікавлені в інноваційному та якісному обладнанні, тому ми готові і надалі вкладати значні ресурси в цю країну.

#### *Сергій Мінашкін:*

– Хочу додати, що незмінне зростання «KaVo», що триває з 2007 року, тепер транлюється і на країни СНД. Безумовно, це пов'язано із нашим персоналом. Кращі з кращих, лише справжні професіонали своєї справи, працюють у «KaVo». У майбутньому ми плануємо збільшити штат співробітників як у Росії, так і в країнах СНД.

Безперечно, ми проводимо безліч навчальних заходів для стоматологів. Найближчий тренінг відбудеться у Вірменії. Таким тренінгам, особливо на тему інноваційних продуктів, ми приділяємо особливу увагу, серед них мікроскопія, рентгенологія та діагностика, тобто навчаємо правильно читати цифрові знімки і працювати з томографами, артикуляторами і CAD/CAM системою.

Наприклад, система KaVo Arctica унікальна тим, що призначена не тільки для зубного техніка, а й перш за все для лікаря-стоматолога-ортопеда. Це обладнання необхідне для роботи безпосередньо у стоматологічному кабінеті.

«KaVo» виготовляє повний спектр продукції для стоматології, зокрема тієї, без якої не обходяться зуботехнічні лабораторії. Це не лише CAD/CAM-системи, а й медичні меблі, артикулятори, що є прикладом світових стандартів того, як повинне виглядати обладнання для лабораторії. Тому в майбутньому «KaVo» розвиватиме саме зуботехнічний напрямок.

#### **Олена Мацех, директор компанії «ІнСпе»:**

– Понад п'ятнадцять років тому для української компанії «ІнСпе», що розпочинала діяльність у сфері продажів стоматологічного обладнання, вибір партнера-виробника був однозначним. Це, безсумнівно, «KaVo», адже продукція цього бренду є найкращим, що можна запропонувати лікарів-стоматологів, квітесенцією надійності та ефективності, досвіду і технологій. Ще десять років тому для лікарів-стоматологів, які вже знають бренд «KaVo», ця продукція була недосяжною мрією. Відкриваючи свої перші приватні кабінети і невеликі клініки, лікарі сумнівалися, що зможуть забезпечити необхідне інвестування в обладнання «KaVo». Але крок за кроком з'являлося все більше стоматологів, які ризикували придбати перші інструменти, установки, а згодом і рентгенівське обладнання преміум класу.

Компанія «ІнСпе» одразу зрозуміла, що співпраця з «KaVo» — це успішний довгостроковий проект. Зараз ми по праву пишаємося, що маємо честь представляти українським стоматологам першокласний продукт. А стандарти роботи та обслуговування в компанії «ІнСпе», вироблені за час співпраці з «KaVo», стали своєрідними еталоном якості на українському ринку.

В Україні серед проектів, реалізованих «ІнСпе», представлені клініки, частково та комплексно забезпечені установками та рентгенівським обладнанням «KaVo». Географія клінік охоплює більшість обласних центрів України, невеликі міста і навіть селища. Особливо популярне серед стоматологів рентгенівське обладнання Gendex, нові моделі панорамних рентгенівських апаратів та комп'ютерних томографів встановлені в багатьох клініках, відкриваються спеціалізовані 3D-центри. Наконечники та турбіни «KaVo» застосовують особливої уваги, адже є не лише мрією будь-якого фахівця, а й перейшли в категорію «must have» для лікаря-стоматолога, налаштованого на професійне зростання та якісне обслуговування пацієнтів.

Варто зауважити, що безсумнівного успіху компанія досягла в умовах перенасичення українського ринку пропозиціями в усіх сегментах стоматологічного обладнання, від найдешевших до преміум класу.

Оскільки компанія «ІнСпе» займається не лише продажем устаткування, а й проектуванням стоматологічних клінік, ми намагаємося пропонувати нашим клієнтам ефективні комплексні рішення. У проекті повністю враховуються специфіка кожної клініки, обраного обладнання, розроблені й перевірені роками технології та рекомендації виробника.

Один із ключових принципів роботи компанії «ІнСпе» — орієнтованість на клієнта. Ми хочемо бути впевнені, що наші клієнти забезпечені не тільки якісним інформаційним та сервісним обслуговуванням у передпродажний період, а й після закінчення будь-якого терміну можуть отримати не менш якісний сервіс. Унікальні технічні рішення «KaVo» дозволяють обслуговувати навіть обладнання лінійок, знятих з виробництва. Приклади таких ситуацій — це найперші клієнти «ІнСпе», в клініках яких установки «KaVo» ефективно працюють уже другий десяток років, а наші сервісні інженери займаються обслуговуванням і діагностикою, постійно є в наявності необхідні деталі і запчастини.

З офіційним представництвом «KaVo» в Росії і країнах СНД компанія «ІнСпе» співпрацює відносно недавно, раніше комунікації здійснювалися безпосередньо з центральним підрозділом у Німеччині, однак за цей невеликий термін нам вдалося втілити в життя чимало цікавих і масштабних проектів.

«Немає нічого досконалішого за якість» — ці слова можна вважати девізом компанії «ІнСпе». Наші клієнти відкрили для себе новий світ виняткової якості пропонованих продуктів і послуг, світ, в якому вони планують успішний розвиток своїх клінік і бізнесу, впевнено дивлячись у майбутнє з підтримкою компанії «ІнСпе».