

СПРАВКА

WOLF GMBH – КОМПЛЕКСНЫЙ ПОСТАВЩИК ВЕНТИЛЯЦИОННЫХ И ОТОПИТЕЛЬНЫХ СИСТЕМ ИЗ ГЕРМАНИИ. СУЩЕСТВУЕТ С 1963 ГОДА, В РОССИИ – С 2012 ГОДА. ПО ДОЛЕ РЫНКА ООО «ВОЛЬФ ЭНЕРГОСБЕРЕГАЮЩИЕ СИСТЕМЫ» ВХОДИТ В ТОП-5 ИНОСТРАННЫХ ПОСТАВЩИКОВ КОНДЕНСАЦИОННОГО ОТОПИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ И В ТОП-2 ПО ПРОМЫШЛЕННОЙ ВЕНТИЛЯЦИИ. СИСТЕМЫ WOLF КОНДИЦИОНИРУЮТ ВОЗДУХ В ГОСУДАРСТВЕННОМ КРЕМЛЕВСКОМ ДВОРЦЕ, АЭРОПОРТУ ДОМОДЕДОВО, НА ЗАВОДЕ «МЕРСЕДЕС-БЕНЦ МОСКОВИЯ» И МНОГИХ ДРУГИХ ОБЪЕКТАХ. ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ РОССИЙСКОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ – WWW.WOLFRUS.RU



WOLF – на страже вашего комфорта!

Группу компаний WOLF выгодно отличает от других достаточный уровень свободы, который даёт штаб-квартира дочерним предприятиям в стратегии развития бизнеса. Руководство отдаёт себе отчёт в особенностях каждого региона и доверяет компаниям на местах. В разные годы российская «дочка» WOLF GmbH проходила разные стадии развития, динамично завоёвывая рынок, а в прошлом году, после реструктуризации бизнеса, выделила 2 основных бизнес-юнита, на каждый из которых был назначен свой генеральный директор. Отопительные системы взяла под своё руководство Эльвира Богданова, возглавлявшая в течение многих лет финансы в компании. Промышленную вентиляцию возглавил Максим Гончаров, также много лет работавший на WOLF с ключевыми клиентами. Коллеги работают в паре уже год и отмечают, что это было единственно верным решением, которое приносит свои положительные плоды и в управлении персоналом, и в управлении бизнесом в российской действительности.



НАСТРОЕН НА ТЕБЯ.

– Компания Wolf является крупнейшим поставщиком систем обработки воздуха в Европе. В чем ваши преимущества и отличительные черты от компаний со схожим производством? Что вы можете предложить клиенту особенно, чтобы он остановил свой выбор на вас?

Максим Гончаров: – Да, мы можем говорить о том, что с момента основания компании в 1963 году Вольф стал лидером на европейском рынке. Многолетний опыт решения сложных технических задач по обеспечению климата и внушительный перечень крупных и известных объектов по всему миру позволяет нам заявлять об этом. В частности, на российском рынке мы на протяжении нескольких лет входим в топ-3 поставщиков промышленной вентиляции по объёму реализованного оборудования. Среди наших преимуществ – точность и грамотность расчёта и подбора оборудования, надёжность и немецкое качество продукта, обеспечивающее самые высокие требования по европейским стандартам и самые короткие сроки поставки любого объёма размещённого в заказ оборудования. Мы готовы выполнить любые требования проекта, максимальная гибкость при реализации стандартных решений в сфере вентиляции и сложных индивидуальных технических заданий, максимальная техническая поддержка проектных организаций, занимающихся разработкой решений любых объектов общественного и промышленного назначения, транспортных инфраструктур, крупнейших аэропортов, современных спортивных и зрелищных сооружений, включая ледовые арены.

– У вас очень масштабное производство с представительствами в разных странах, скажите, вы работаете только с крупными заказчиками или же можете спроектировать и установить оборудование для индивидуального клиента? Скажем, для одного жилого дома или квартиры?

Эльвира Богданова: – Это, пожалуй, ко мне вопрос. Бытовая вентиляция для жилого дома или квартиры – один из наших флагманских продуктов. С ним интересно работать, мы только формируем рынок, наращиваем знание и видим большой интерес. Люди хотят заботиться о своём здоровье, дышать свежим воздухом, при этом сохраняя оптимальную температуру в доме и экономя ресурсы, которые тратятся при естественном проветривании. Но давайте не забывать также про отопительные системы WOLF. Они рассчитаны на обслуживание как крупных объектов (котельные), так и на частного клиента. Продуктовая линейка уникальна тем, что мы поставляем целый комплекс для отопления дома – высокотехнологичные газовые котлы с повышенным уровнем безопасности и ультрасовременной автомати-

кой и гелиосистемы, которые могут отапливать дом, используя бесплатную энергию солнца. Весь этот комплекс вкуче с бытовой вентиляцией может работать вместе, управляясь одним модулем, составляя систему умного энергоэффективного дома. Да ещё и с удалённым доступом из любой точки мира со смартфона. Это уже будущее!

– Когда к вам обращается клиент, он уже приходит со своим проектом или вы сами изучаете объект и составляете проект?

Максим Гончаров: – Мы готовы выслушать и принять заявку от любого клиента и предложить расчёт оборудования самостоятельно, если клиент имеет уже сформированное техническое задание. В каких-то случаях мы перенаправляем клиента к одному из наших партнёров, которые являются инженеринговыми компаниями, имеют опыт работы с нашим оборудованием и предлагают услуги проектирования, монтажа и обслуживания наших систем. Конечно, под нашим чутким руководством. Мы мониторим каждый наш проект.



Эльвира Богданова: – У нас тесная связь с каждым звеном, которое участвует в обеспечении комфортного климата в квартирах и домах. Мы обучаем сотрудников наших партнёров, чтобы их клиенты получили оптимальное решение в соответствии с их потребностями. Мы передаем свои знания и опыт монтажникам-специалистам, от качества работы которых зависит безопасность и удобство эксплуатации оборудования. В нашем штате работают сотрудники высокого технического уровня, которые готовы помочь в любом вопросе. Нередко наши представители участвуют в проектировании и даже иногда выезжают на объекты частных заказчиков для участия в монтаже бытовой вентиляции или консультирования по установке отопительного оборудования. Нам интересно наблюдать за реализованными проектами, технически нестандартными задачами, за климатическими решениями с использованием наших новинок, и, конечно, нам приятно максимально участвовать в проектах с комплексом климатических

решений от WOLF.

– После того как работа над проектом окончена, оборудование смонтировано и запущено, предлагаете ли вы услуги по его сопровождению? Что входит в этот перечень услуг?

Максим Гончаров: – Для крупных объектов с промышленной вентиляцией WOLF, которые могут себе позволить постоянный персонал, самый работающий вариант – обучение специалистов службы эксплуатации нашими сервисными инженерами на объекте или в нашей Академии WOLF, или на заводе-производителе в Германии, в зависимости от сложности проекта. Мы также оказываем помощь и даём рекомендации в формировании правильного комплекта запасных частей и расходных материалов (фильтры и т.п.). Кроме того, в разных регионах страны есть наши аккредитованные сервисные центры, и мы рекомендуем заключать обслуживание с ними. Но, в любом случае, мы не можем позволить себе забыть о нашей поставке, и наши сервисные инженеры всегда на связи

с клиентами. Перечень услуг определяется индивидуально от сложности и особенностей оборудования (количество осмотров, частота замены фильтр-элементов и т.д.) Всё определяется местными климатическими условиями и особенностями агрегатов в комплекте вентиляционной системы. Более того, представители завода, включая руководителей, лично посещают все значимые объекты после поставки для общения с клиентами и осмотра результатов поставок и обеспечения гарантий и сервиса. Обеспечение и поддержка имиджа компании как надёжного и ответственного поставщика – это всегда в приоритете!

Эльвира Богданова: – Да, обучение проводится регулярно и для самих сервисных центров, которые готовы по необходимости оперативно устранить неполадки и взять на себя регулярное сервисное обслуживание. Но дополнительно к этому мы сейчас разрабатываем расширенную гарантию на отопительное оборудование и бытовую вентиляцию, потому что при правильной



установке специально обученными и сертифицированными монтажниками пользоваться оборудованием WOLF можно бесконечно долго и совсем необременительно – погодозависимая автоматика подстраивается под внешние факторы, экономя вам ежемесячную плату, немецкое качество не ломается, управление через интернет сильно облегчает жизнь, а специалисты горячей линии всегда на связи, если возникнет какой-то вопрос.

– Как мы видим, в компании WOLF очень развита система поддержки и обслуживания клиентов, как долго компания шла к этому?

Максим Гончаров: – В целом завод шел к этому со дня его основания, и европейский требовательный заказчик никогда ни купит оборудование без сервиса и поддержки. Тот же принцип компания обеспечивает и в России. Бренд WOLF на российском рынке более 25 лет, но первые поставки осуществлялись российскими дистрибьюторами завода. С 2012 года, после основания в России дочернего предприятия, мы гарантированно можем обеспечить полный цикл работы с заказчиком от расчета и подбора до реализации и выполнения постгарантийных и сервисных услуг. Дополнительно мы постоянно расширяем географию наших сервисных АСЦ, обучая персонал на местах, помогая заключать сервисные контракты, контролируя наличие запчастей и расходных материалов в регионах.

Эльвира Богданова: – Мы занимаемся технически сложным оборудованием. Обычным пользователям действительно бывает непросто определить собственные потребности, найти оптимальное решение. Очевидно, что на каждое оборудование существует подробная инструкция. Но каждый из нас понимает, что вопросы быстрее и эффективнее решаются при личном общении со специалистом. Потребность эта проявилась с самого начала продаж, и, наблюдая за входящими запросами, мы постоянно совершенствуем способы, скорость и качество реакции на эти запросы – горячая линия, e-mail сервисной службы, чат с технической поддержкой на сайте, мессенджеры и даже комментарии в соцсетях. Если появится

шать нарекания по шуму вентустановок, но это также зависит от квалификации монтажника. Правильная установка и корректное разведение потоков воздуха – вот секрет здоровой вентиляции. Свежий воздух защитит от аллергии, выхлопных газов, вирусов, сократит головную боль, даст выспаться и увеличит ваш личный КПД.

– Компания WOLF работает с инвесторами или же в оборот производства идут собственные средства? Не повлияли ли на вас введенные санкции? Как удается справляться с трудностями, возникшими из-за этого?

Максим Гончаров: – Возвращаясь к вашему первому вопросу, ещё раз подчеркну, что WOLF GmbH – крупная европейская компания, которая, в свою очередь, входит в группу CentroTech, объединяющую ведущие мировые технические и торговые компании. Нам, как 100% европейской дочерней компании крупнейшей группы, доступны различные методы работы с финансовыми средствами и многие варианты взаимодействия с финансистами заказчиков. И это еще одно наше дополнительное конкурентное преимущество. Последнее время, например, мы часто работаем по аккредитиву, выпускаем банковские гарантии, если заказчик выдвигает данное требование. Что касается санкций, они, конечно, не добавляют комфорта в работе никому на нашем российском рынке, тем более иностранному производителю. Однако несмотря на снижение доли иностранных производителей на российском рынке, наш оборот, количество поставок оборудования и проектов с каждым годом увеличиваются. Санкции серьёзно упили позиции российских производителей, конкуренция возросла, борьба за проекты стала более напряжённой, но в этом нет ничего плохого, даже наоборот. Побеждает всегда сильнейший, а мы уверены в своем оборудовании и высокой технической подготовке наших сотрудников.

Эльвира Богданова: – Группа представлена на разных мировых рынках в смежных направлениях, и, кроме финансовой гибкости, мы с удовольствием пользуемся интеллектуальной поддержкой коллег по цеху. В этой ситуации проще решиться на дальнейшие стратегически важные проекты. Санкции у нас такие же, как у всех, мы не воспринимаем их как трудности, мы подстраиваемся под нашу постоянно меняющуюся реальность, стараемся быть гибкими и трудолюбивыми. Прислушиваться к рыночным изменениям и прикладывать максимальные усилия, чтобы получить желаемый результат. В целом рынок большой, неохваченный потенциал есть, а у нашей компании уже прекрасные результаты, большие планы на будущее и профессиональная команда, которая любит свое дело.

ещё какой-то ресурс, который пользователи смогут использовать для обращения в компанию, мы первые его задействуем.

– Системы вентиляции и кондиционирования, несомненно, приносят большую пользу людям, но, тем не менее, иногда они вредны для здоровья, так как накапливают в себе опасные бактерии и вирусы. Так ли это? И что необходимо делать (при производстве и эксплуатации), чтобы не нанести вред здоровью?

Максим Гончаров: – Общеизвестно, что любая техсистема без правильного обслуживания согласно установленных регламентов регионов и инструкций производителей будет оказывать негативное влияние и снижать свой ресурс. И автомобиль, и сложный бытовой прибор, и система подачи воздуха «чистого помещения» обязаны иметь свой порядок обслуживания, который будет обеспечивать все расчетные параметры данного агрегата. И тогда не будет негативного влияния никогда. Мы как современный поставщик всегда обеспечиваем максимальную гигиеничность наших установок, применяя самые последние разработки фильтрующих элементов, систем увлажнения и осушения, спецпокрытия поверхностей, которые не дают возможности развитию бактерий, всегда применяются конструкции, обеспечивающие быстрый отвод конденсата из секций установок при процессах увлажнения и охлаждения. Все секции имеют легкий доступ для ревизии и очистки, системы автоматике проконтролируют и вовремя подскажут клиенту о необходимости проверки или замены, отправив информацию или в систему диспетчеризации, или прямо на мобильный телефон. Существует много запатентованных решений, в частности, у нас в линейке бытовой вентиляции применяются воздуховоды со специальным гигиеническим покрытием, которые могут использоваться до 10-15 лет без замены и спецобслуживания, а также без смешения свежего и использованного воздуха.

Эльвира Богданова: – В целом у вентустановок может быть такая проблема, но не у WOLF;) Всё это давно решено технически и испытано на практике. Ещё вы могли слы-

INFORMATION:

WOLF GMBH IS A FULL-SERVICE SUPPLIER OF HEATING AND AIR HANDLING SYSTEMS FROM GERMANY. IT EXISTS SINCE 1963, IN RUSSIA – SINCE 2012. IN TERMS OF MARKET SHARE, WOLF ENERGOSBEREGAYUSHCHIYE SISTEMY LLC IS AMONG THE TOP 5 FOREIGN SUPPLIERS OF CONDENSING HEATING EQUIPMENT AND THE TOP 2 IN INDUSTRIAL VENTILATION. WOLF SYSTEMS ARE INSTALLED IN THE STATE KREMLIN PALACE, DOMODOVO AIRPORT, AT THE MERCEDES-BENZ MOSCOVIA PLANT AND MANY OTHER FACILITIES. THE OFFICIAL SITE OF THE RUSSIAN BRANCH – WWW.WOLFRUS.RU



WOLF – ON GUARD OF YOUR COMFORT!

The WOLF group of companies has a distinguishing feature – it's a sufficient level of freedom that headquarters give to subsidiaries in terms of their business development strategy. The management is aware of the characteristics of each region and relies on local companies. Over the years, the Russian subsidiary WOLF GmbH went through different stages of development, dynamically conquering the market, and last year, after restructuring the business, singled out 2 main business units, each had its own general director appointed. The heating systems were taken under the leadership of Elvira Bogdanova, who for many years headed the company's finances. The industrial ventilation unit was headed by Maxim Goncharov, who also worked for WOLF with key clients for many years. Colleagues have been working together for a year now and they note that this was the only right decision that brings positive results both in personnel management and business management in Russian reality.



– WOLF is the largest supplier of air handling systems in Europe. What are your advantages and what makes you different from companies with similar production? What special offers can you give to a client so that they choose you?



Maxim Goncharov: – Yes, we can say that since company's foundation in 1963, WOLF has become the leader in the European market. Years of experience in solving complex technical tasks and an impressive list of large and well-known objects around the world allows us to declare this. In particular, we have been in the top 3 suppliers of industrial ventilation in terms of the volume of equipment sold for several years in the Russian market. Among our advantages are the accuracy and literacy of the calculation and selection of equipment, reliability and German quality of the product, ensuring the highest requirements in accordance with European standards and the shortest delivery times for any volume of equipment placed in the order. We are ready to fulfill any project requirements, provide maximum flexibility in implementing standard solutions in the field of ventilation and complex individual technical tasks, offer maximum technical support for design organizations involved in developing solutions for any public and industrial facilities, transportation infrastructures, major airports, modern sports and entertainment facilities, including ice arenas.

– You have a very large-scale production with offices in different countries? Do you work only with large customers, or can you design and install equipment for an individual client? Say, for a residential building or apartment?

Elvira Bogdanova: – This is perhaps a question for me. Household ventilation for a residential house or apartment is one of our flagship products. It is interesting to work with it, we only form the market, increase knowledge and see great interest.

People want to take care of their health, breathe fresh air, while maintaining the optimum temperature in their house and saving resources that are used during natural ventilation. But let's not forget about the WOLF heating systems. They are designed for servicing both large objects (cogeneration plants, boiler houses) and private clients. The product line is unique because we supply a whole complex for home heating – high-tech gas boilers with an increased level of security and state-of-the-art automation and solar systems that can heat a house using free solar energy. This entire system, together with household ventilation, can work together, being controlled by one module, making up the system of a smart, energy-efficient home with remote access from anywhere in the world from a smartphone. This is the future!

– When clients contacts you, do they already come with their project, or do you study the object yourself and make a project?

Maxim Goncharov: – We are ready to listen and accept an application from any client and offer the equipment calculation on its own if the client has a ready technical task. In some cases, we redirect the client to one of our partners, which are engineering companies, who have experience with our equipment and offer design, installation and maintenance services for our systems, of course, under our strict guidance. We monitor every our project.



Elvira Bogdanova: – We have close relationships with each party involved in providing a comfortable climate in apartments and houses. We train employees of our partners so that their clients receive the optimal solution according to their needs. We pass on our knowledge and experience to installation staff. The safety and ease of use of the equipment depend on their work. Our staff employs professional team which is ready to help in any matter. Often, our representatives are involved in the design and even sometimes go to the

objects of private customers to participate in the installation of household ventilation or advising on the installation of heating equipment. It is interesting for us to observe the implemented projects, technically non-standard tasks, climate solutions using our new products, and, of course, we are pleased to participate as much as possible in projects with a set of climate solutions from WOLF.

– After the work on the project is completed, the equipment is mounted and running, do you offer services for its maintenance? What is included in this list of services?

Maxim Goncharov: – For large facilities with industrial ventilation WOLF, which can afford permanent staff, the most working option is training of service specialists by our service engineers at the facility or at our WOLF Academy, or at a manufacturing plant in Germany, depending on the complexity of the project. We also assist and give recommendations in the formation of the correct set of spare parts and consumables (filters, etc.). In addition, there are our accredited service centers in different regions of the country, and we recommend that you enter into service with them. But, in any case, we cannot afford to forget about our delivery, and our service engineers are always in touch with customers. The list of services is determined individually by the complexity and features of the equipment (number of inspections, frequency of replacement of filter elements, etc.) Everything is determined by local climatic conditions and features of the units in the ventilation system set. Moreover, representatives of the plant, including managers, personally visit all important facilities after delivery to communicate with customers and inspect deliveries and provide guarantees and service. Ensuring and maintaining the company's image of a reliable and responsible supplier is always a priority!

Elvira Bogdanova: – Yes, the training is carried out regularly and for the service centers themselves. They are ready to troubleshoot and take on regular service if needed. But in addition to this, we are now developing an extended guarantee for heating equipment and domestic ventilation, because with proper installation by specially trained and certified installers, you can use WOLF equipment forever and a day and it is quite easy to use – weather-dependent automation adjusts to external factors, saving you a monthly fee, German quality does not break, management via the Internet makes life much easier, and the hotline specialists are always in touch if there is any question.

– As we can see, WOLF has a very well-developed system of support and customer service, how long has the company gone to this?

Maxim Goncharov: – In general, the plant has been going to this since its inception, and a demanding customer from Europe will never buy equipment without service and support. The company provides the same principle in Russia. The brand WOLF has been for more than 25 years in the Russian market, but the first deliveries were carried out by Russian distributors of the plant. Since 2012, after the establishment of a subsidiary in Russia, we have been able to provide a full cycle of work with the customer from calculation and selection to the implementation and performance of post-warranty and maintenance services. In addition, we are constantly expanding the geography of our service centers, training local staff, helping to sign service contracts, controlling the availability of spare parts and consumables in the regions.

Elvira Bogdanova: – We are engaged in technically complicated equipment. Ordinary users can really find it difficult to determine their own needs, to find the optimal solution. It is obvious that our equipment has a detailed instruction. But each of us understands that issues are resolved faster and more efficiently through personal communication with a specialist. This need manifested itself from the very beginning of sales, and, watching incoming requests, we are constantly improving the methods, speed and quality of reaction to these requests – a hotline, e-mail service, chat with technical support on the site, instant messengers, and even comments on social networks. If there is another resource that users can use to contact the company, we will be the first to use it.

– Ventilation and air conditioning systems, of course, bring great benefits to people, but, nevertheless, sometimes they are harmful to health, as they accumulate dangerous bacteria and viruses. Is it true? And what should be done (during production and operation) in order not to harm health?

Maxim Goncharov: – It is well known



that any technical system without proper maintenance according to the established regional regulations and manufacturer's instructions will have a negative impact and reduce its resource. Both a car, and a complex household appliance, and an air supply system of a "clean room" must have their own maintenance procedure, which will ensure all the calculated parameters of this unit. And then there will be no negative impact. As a modern supplier, we always ensure maximum hygiene of our installations, applying the latest developments of filter elements, humidification and dehumidification systems, special coatings of surfaces that prevent development of bacteria, designs that provide quick condensate drainage from installation sections during humidification and cooling processes are always used. All sections have easy access for inspections and cleaning, automation systems will check and promptly help the customer to check or replace, sending information either to the dispatching system or directly to a mobile phone. There are many patented solutions, in particular, in our household ventilation line, air ducts with a special hygienic coating are used, which can be used for up to 10-15 years without replacement and special maintenance, as well as without mixing fresh and used air.

Elvira Bogdanova: – In general, ventilation systems can have such a problem, but not WOLF;) All this has long been technically solved and tested in practice. You could also hear complaints about the noise of the ventilation units, but this also depends on the qualifications of the installer. Proper



installation and proper dilution of air flows is the secret of healthy ventilation. Fresh air will protect against allergies, exhaust gases, viruses, reduce headaches. It will help to sleep and increase your personal efficiency.

– Does the WOLF company work with investors, or do you use your own funds in the production turnover? Did the sanctions affect you? How do you cope with the difficulties that have arisen because of them?

Maxim Goncharov: – Returning to your first question, I would like to emphasize once again that WOLF GmbH is a large European company, which belongs to the CentroTech group, which unites the world's leading technical and trading companies. We, as a 100% European subsidiary of the largest group, have access to various methods of working with financial assets and many options for interacting with the financiers of customers. And this is another of our additional competitive advantage. Now, for example, we often work on a letter of credit, issue bank guarantees, if the customer puts forward this requirement. As for the sanctions, they, of course, do not add comfort in the work to anyone in our Russian market, especially to a foreign manufacturer. However, despite the decline in the share of foreign manufacturers in the Russian market, our turnover, the number of deliveries of equipment and projects are increasing every year. Sanctions have seriously strengthened the position of Russian producers, competition has increased, the struggle for projects has become more intense, but there is nothing wrong with that, quite the contrary. The strongest always wins, and we are confident in our equipment and high technical training of our employees.

Elvira Bogdanova: – The group is represented in different world markets in related areas, and, besides financial flexibility, we are pleased to use the intellectual support of our colleagues. In this situation, it is easier to decide on further strategic projects. We have the same sanctions as everyone else, we do not perceive them as difficulties, we adapt to our ever-changing reality, we try to be flexible and hardworking. We observe market changes and make maximum efforts to get the desired result. In general, the market has a large, untapped potential, and our company already has excellent results, big plans for the future and a professional team that loves its work.