

Репутация компании — бесценна

Когда заходит речь о достоинствах и недостатках инженерного оборудования, то обычно рассматривают его технические характеристики. Однако если в ходе эксплуатации все же возникают какие-то проблемы (а причины здесь могут быть самые разные, в том числе и не зависящие от номинальных параметров оборудования), то в этот момент для заказчика важнее всего не остаться с ними один на один. Тогда приходит понимание, что настоящее качество невозможно без хорошо организованной сервисной поддержки. К сожалению, зачастую это происходит слишком поздно. С вопросом о том, как избежать досадных разочарований в процессе эксплуатации инженерных систем, мы обратились к Руслану Пименову, руководителю отдела сервисного обслуживания подразделения тепловой автоматики компании «Данфосс», ведущего мирового производителя энергосберегающего оборудования.

Если бы вас попросили в нескольких словах раскрыть, в чем именно заключается качественная сервисная поддержка, как бы вы ответили?

Профессионализм и своевременность. Мы работаем на рынке систем жизнеобеспечения — тепло- и холодоснабжения, водоснабжения, вентиляции и кондиционирования, энергообеспечения и т.п. Любой сбой в работе подобных систем может иметь очень серьезные последствия и угрожать не только комфорту, но и безопасности людей. Поэтому здесь важен как сам факт оказания квалифицированной сервисной поддержки, так и ее своевременность. Например, если в зимний мороз перестала функционировать система отопления в многоквартирном доме, то найти причину аварии и устранить ее нужно до того, когда стены начнут промерзать, а трубопроводы лопаться. Тем более в том случае, если объект расположен, например, в каком-то удаленном поселке на Крайнем Севере, где из-за сильных зимних морозов между аварией и началом необратимых последствий есть считанные часы.

Можете привести какой-то пример из собственной практики?

Одним из условий тендера на поставку оборудования для объектов сочинской Олимпиады-2014 является восстановление работоспособности инженерных систем в течение 6 часов в случае аварии. Мы даем такие гарантии.

Как вам это удается, готовы поделиться опытом?

Никакого секрета здесь нет — нужно упростить процедуры и хорошо продумать логистику. Например, наши клиенты могут заполнить WEB-форму заявки на сервисное обслуживание прямо на сайте компании. Форма очень простая, что позволяет ускорить процесс ее заполнения: нужно указать серийный номер оборудования, номер накладной, кратко описать проблему. Клиенты также могут позвонить в контактный центр «Данфосс». В этом случае форма заполняется сотрудником контактного центра со слов заказчика. Регламент один, независимо от того, идет речь о гарантийном или постгарантийном обслуживании.

Затем мы пересылаем заявку ближайшему к месту аварии сервисному партнеру, который незамедлительно отправляет своих специалистов на объект, они анализируют ситуацию на месте и прямо оттуда, используя ноутбук и мобильную связь, заполняют и отправляют нам рекламацию, в которой запрашиваются необходимые запчасти или бюджет на выполнение работ. На рассмотрение этих заявок и ответ у специалистов сервисного отдела уходит, как правило, не более 15-20 минут, после чего ремонтники могут приступить к ликвидации аварии.

А как же запрошенные в рекламации запчасти?

Они уже есть у сервисных партнеров в ремонтном фонде на специальных складах, и, выезжая на объект, инженеры берут с собой ремкомплект. Определившись на месте с конкретной потребностью в запчастях или оборудовании, они просто запрашивают «добро» на их использование. Это исключает любые проволочки с запчастями и ремонтом.

Может ли клиент получить отказ в сервисном обслуживании?

Мы помогаем даже в тех случаях, когда оборудование вышло из строя по вине клиента или имели место какие-то форс-мажорные обстоятельства. Конечно, если случай не гарантийный, то сервис не будет бесплатным, но мы не отказываем в обслуживании никому.

А какова стоимость выезда специалистов на место аварии? Ведь если речь идет, как вы приводили пример, о каком-то удаленном северном поселке, то, учитывая расстояния и погодные условия, вызов инженера может подчас оказаться дороже самого ремонта.

Если случай гарантийный, то клиенты не платят за выезд сервисных инженеров и доставку необходимого для ремонта оборудования, даже если ремонтникам приходится добираться до места на самолете или ехать сотни километров на автомобиле. Сервисная политика компании такова, что все эти расходы она берет на себя.

Кто определяет, гарантийный случай или нет?

Специалисты сервис-партнера, прямо на месте.

Вы можете настолько им доверять? Это ваши региональные дилеры?

Совсем не обязательно, это могут быть как компании, которые продают или монтируют наше оборудование, так и совершенно другие. Здесь принцип отбора иной: для осуществления технической поддержки клиентов мы всегда выбираем лучшие с точки зрения технической компетенции компании в регионе, обучаем их специалистов, проводим обязательную ежегодную аттестацию и технический аудит. Поэтому мы действительно можем доверять сервис-партнерам.

Кстати, сколько их? Страна большая, и чтобы в любой ее точке можно было среагировать за 6 часов, вам нужна серьезная сервисная сеть.

Мы стараемся строить ее так, чтобы в каждом регионе было несколько сервис-партнеров, поскольку расстояния и погодные условия могут быть очень разными. Есть и другая причина: мы хотим, чтобы между сервисными компаниями была конкуренция, чтобы качество и стоимость их услуг регулировались рынком. На данный момент у нас 54 сервисных партнера, и в каждой компании поддержкой нашего оборудования занимаются, по крайней мере, 4-5 инженеров.

А отзывы конечных потребителей о качестве работы сервисных компаний вы собираете?

Конечно, каждый пользователь оборудования должен иметь непосредственную обратную связь с производителем, минуя промежуточные звенья. Она может быть

инициирована самим клиентом, а может осуществляться в ходе опросов, которые следует проводить на регулярной основе.

Постгарантийный сервис — это всегда отдельный и часто очень больной вопрос. Как вы его решаете?

У нас по процедуре он ничем не отличается от гарантийного. Кроме постгарантийного ремонта, мы предлагаем клиентам и другие виды сервиса. Например, мы за свой счет выполняем шефмонтаж блочных тепловых пунктов, настройку балансировочных клапанов, используемых в составе инженерных систем. Это не входит в перечень гарантийных обязательств, которые обязан предоставлять производитель оборудования.

Осуществляете ли вы сервисную поддержку розничных покупателей, т.е. физических лиц?

Мы вообще не делим клиентов на категории: на физических и юридических лиц, на розничных и оптовых покупателей, заплативших за оборудование наличными или безналичными деньгами. Нет никакой разницы, кем именно заполнена заявка на сервисное обслуживание, время обработки рекламации и стоимость обслуживания (если оно постгарантийное) ничем не отличаются.

Тогда насколько серьезной должна быть проблема клиента, чтобы вы занялись ею?

Для нас это не имеет значения. Мы обрабатываем все заявки в соответствии с установленными стандартами сроками – ни один клиент не остается без помощи.

Хорошо, возьмем гипотетическую ситуацию: я купил в магазине один радиаторный терморегулятор, и, как мне кажется, он у меня неправильно работает. Могу я позвонить не в магазин, а к вам в отдел?

Да, часто именно так и происходит. Причем речь может идти не только об отдельно купленном терморегуляторе, но и об отопительном приборе со встроенным терморегулятором, т.е. о готовом заводском изделии другого производителя, который использовал в его конструкции нашу деталь. Более того, оборудование может быть произведено и куплено вообще не в России.

Входит ли дистанционное техническое консультирование в программу сервисной поддержки или оно осуществляется независимо от того, что, где, когда и на какую сумму я купил и купил ли вообще?

Дистанционную техническую консультацию может получить любой, кто в ней нуждается. Нужно просто позвонить в контактный центр и изложить свою проблему или вопрос.

Можно ли оценить экономические преимущества, которые потенциальный покупатель получит, выбрав, возможно, более дорогостоящее оборудование, но с расширенной сервисной поддержкой?

Конечно, причем каждое заинтересованное лицо может самостоятельно размер этих преимуществ рассчитать. Допустим, если у вас остановилась циркуляция в системе отопления жилого дома и проблема не была решена своевременно, то вам придется расселять

людей, делать капитальный ремонт и менять трубы, которые лопнули. Это, как минимум, не считая возмещения ущерба, понесенного жильцами. Вот и считайте, во что может обойтись плохой сервис.

Приведу конкретный пример. Во время новогодних праздников в начале 2012 года в одном из многоквартирных домов в Якутске вышли из строя насосы теплового пункта. Сервис-партнер отправил бригаду на место в праздники, и авария была оперативно ликвидирована. Если бы этого не произошло, то случилось бы как раз все то, о чем я только что говорил — пришлось бы расселять жильцов дома, поскольку на улице было -40°C.

Для российского бизнеса все еще актуален стереотип, что послепродажный сервис подобен балласту, от которого нельзя избавиться совсем, но следует максимально облегчить. Как в компании «Данфосс» оценивают инвестиции в сервисную поддержку?

Это наша репутация, а она для нас бесценна.