

СЕРВИС РЕШАЕТ ВСЕ

В современном мире, с высокоразвитой рыночной экономикой и неустанно растущей конкуренцией в любой производственной сфере, развитие сопутствующего сервисного обслуживания играет немаловажную роль.

Так, долговечность и исправность оборудования во многом зависит от правильности его использования, регулярного обслуживания и постоянного контроля за его состоянием. Все это не менее важно, чем качество материалов, из которых оно собрано, поскольку если оборудование ломается, все процессы на предприятии останавливаются.

Современный и качественный сервис – это комплекс услуг, который нацелен на поддержание и продление срока службы оборудования. Компания ESAB, мировой лидер в области производства оборудования и расходных материалов для сварки и резки металлов, предоставляет сервисные услуги на всех этапах жизни своего оборудования.

Сервис, по мнению специалистов компании, имеет две ключевые составляющие – высококомпетентных сотрудников и постоянное наличие запасных частей.

Мы поговорили с начальником сервисного отдела компании ESAB Денисом Муринским и определили ключевые составляющие качественного сервиса, главные причины поломок сварочного оборудования и вектор развития сервисных услуг в целом.

- Денис, расскажите, что входит в понятие «сервис» компании ESAB. Какие услуги оказывают специалисты вашего отдела?

- Специалисты ESAB осуществляют не только ремонт, но и технический аудит, установку, калибровку и модернизацию оборудования и программного обеспечения. Также наша сервисная служба оказывает услуги по восстановлению и модификации оборудования. Однако любое оборудование имеет определенный срок годности. Так, оборудование, которому свыше 7 лет, устаревает не только технически, но и морально. Технологии развиваются настолько стремительно, что возможности техники, приобретенной несколько



Денис Муринский - Начальник сервисного отдела, ESAB



лет назад, не отвечают потребностям современности. Как правило, проводить модернизацию такому оборудованию не только не имеет смысла, но и практически невозможно.

- Как у вас сейчас происходит взаимодействие с заказчиками, через Call-центр?

- Нет, у нас есть единый адрес электронной почты, который регулярно просматривают администраторы. Это эффективнее разговоров по телефону, поскольку появляется возможность более подробно описать поломку и приложить фотографии.

- Правильно ли я понимаю, что в вашей компании есть гарантийное и пост-гарантийное обслуживание?

- Да, как и везде. Вначале клиент получает обслуживание по гарантии, продолжительность которой зависит от оборудования, но составляет, в среднем, от года до трех лет. Безусловно, есть определенные стандарты, установленные глобально, однако в регионах они могут быть изменены в соответствии с локальными потребностями. После окончания гарантии мы предлагаем заказчику заключить сервисный договор и здесь есть 2 формы возможного взаимодействия – годовое обслу-



выполняют ремонт нашего оборудования, в том числе гарантийный, но и заботятся о складе запчастей у себя. Все это подтверждается ежегодной аттестацией, после прохождения которой, партнеры переходят в категорию премиальных. На сегодняшний день, соотношение премиальных сервисных партнеров относительно общего числа составляет примерно 50 на 50.

- Обучаете ли вы их, прежде чем перевести в премиальную категорию?

- Да, кроме того, вначале мы проводим авторизацию. Раньше мы к ним ездили, сейчас это частично осуществляет отдел продаж, который запрашивает фотографии сервисного центра. Чаще всего, когда компания нацелена стать нашим сервисным партнером, она уже имеет опыт ремонта оборудования ESAB. Оценивая каждую из них, мы согласовываем финальное решение с региональным руководителем и с директором по дистрибуции. Как правило, новые партнеры приходят из тех регионов, где у нас еще нет собственных сервисных центров, и в этом случае мы заключаем с ними договор.

Обучающие тренинги для сервисных центров мы проводим раз в год. В этом году он будет 3 по 6 сентября. Тренинги проходят в нашем процессинговом центре в Красногорске. Их главной целью является повышение квалификации сотрудников и разбор основных запросов заказчиков. Для каждого такого мероприятия мы подбираем оборудование, которое, как правило, включает последние новинки и наиболее популярное оборудование в регионе.

- Какой, с вашей точки зрения, самый большой вызов в области сервисного обслуживания?

- В сервисе, как и в любом направлении деятельности, есть свои вызовы. Сейчас клиенты, получившие положительный опыт при работе с компаниями b2c сегмента, хотят получить такой же уровень обслуживания и в b2b. В сервисе это выражается в повышении удобства и доступности.

Отдельным вызовом для нас стал выход на рынок конечного потребителя через DIY-сети. Для компании это новый опыт, который способствует развитию, поскольку в этой сфере требования к сервису более высокие.

живание и разовое. В России большая часть запросов относится ко второй категории. К годовому обслуживанию прибегают компании, которым требуется управление рисками. В области сварки у нас таких клиентов пока нет, - они есть в авиации, в поставке технических газов. В западных компаниях превентивные сервисные услуги больше распространены, но к управлению рисками они тоже еще не перешли. На нашей практике клиенты, как правило, обращаются к сервису в случаях, когда оборудование уже вышло из строя, хотя соблюдение рекомендаций по его обслуживанию от изготовителя и экспертов сервиса компании позволило бы этого избежать.

- Насколько сервисные договоры популярны среди заказчиков?

- Зависит от оборудования и возможностей клиента. Если оборудование сложное, а у клиента нет собственной мастерской, безусловно, он обратится в сервисный центр. Однако, что касается более простого, распространенного оборудования, здесь заказчики зачастую предпочитают справляться собственными силами. Так клиенты часто обращаются за ремонтом каких-либо уникальных запчастей, которые не изготовить самостоятельно в механическом цехе. Кроме того, зачастую клиенты ставят запчасти низкого качества, которые служат причиной последующей поломки.

- А какие еще причины поломок часто встречаются?

- Второй распространенной причиной является пыль. Недостаточное обслуживание оборудования приводит к его засорению. Чаще всего аппараты, сгоревшие по этой причине, подлежат восстановлению посредством замены этих частей, однако этих затрат можно было бы избежать.

- Согласны ли вы, что сервис обеспечивает исправную и более продолжительную работу оборудования?

- Да, безусловно, но в большей степени это касается сложного оборудования, поскольку мало кто обладает необходимой квалификацией, чтобы осуществлять его ремонт, в то время как у нас есть поддержка изготовителя, высококвалифицированные специалисты в разных странах, от глобального подразделения ESAB.

- Специалисты компании оказывают сервисные услуги в вашем сервисном центре?

- Не только, у нас широкая сеть сервисных центров по всей России, в которую входят компании, наши партнеры по сервису. Их сейчас порядка 70-ти. Для партнеров по сервису у нас есть не только система скидок, но и специально разработанная система обучения инженеров, не смотря на то, что они существуют автономно и независимо от нас.

Сервисные центры партнеров мы классифицируем на 2 уровня – сервисный партнер и премиальный сервисный партнер. Ко второй группе относятся компании, которые не только