



Сервисная поддержка

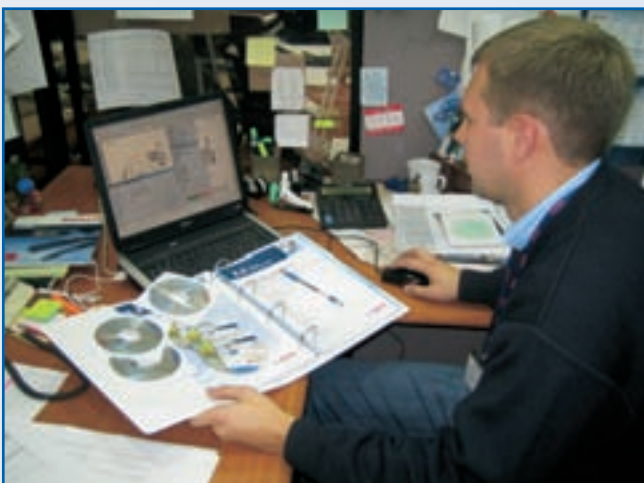
СЕРГЕЙ САМОХИН

Деятельность подразделения «Автомобильной диагностики Бош» регулируется концепцией, получившей название «Все — из одних рук». Ее суть заключается в том, что покупателю предлагается не просто тот или иной диагностический прибор, но и полный пакет информационных и сервисных услуг. Сервисная поддержка продаж — одна из главных составляющих концепции.

Представьте ситуацию. Допустим, вы покупаете холодильник. Подобрали модель, устраивающую вас с точки зрения дизайна, технических характеристик и цены. Уже собираетесь оформлять и оплачивать покупку. И тут выясняется, что на этот товар не распространяются гарантийные обязательства производителя. Предприятие по ремонту — всего одно и расположено в отдаленном регионе. К тому же и везти покупку со склада, и тащить ее на «надцатый» этаж — тоже ваша забота по причине отсутствия службы доставки. Купите вы такой холодильник, пусть даже по очень выгодной цене? Вопрос, как говорится, риторический.

Действительно, продукт, не обеспеченный комплексом сервисных услуг на всех стадиях его жизненного цикла, от покупки до морального старения, мало кому нужен, а потому неконкурентоспособен. Конечно, товар товару — рознь. Но когда речь заходит о сложном и дорогостоящем технологическом оборудовании, которое используется в коммерческих целях, значимость его сервисного сопровождения многократно возрастает. Поэтому серьезные производители гаражной техники не жалеют сил на то, чтобы избавить покупателя от каких-либо проблем, связанных с ее приобретением и эксплуатацией.

Концерн Bosch уделяет первостепенное внимание сопровождению своей продукции, в частности, автомобильного диагностического оборудования. Сервисная поддержка продаж является важной составляющей основного закона, регламентирующего деятельность подразделений концерна, концепции «Все — из од-



Деятельность службы поддержки продаж строго регламентируется. В распоряжении ее сотрудников — электронная база данных сервисной информации.

них рук». Напомним, что «из одних рук» клиенты Bosch получают: любое диагностическое и гаражное оборудование, информационное и программное обеспечение, техническое обучение персонала, помощь «горячей линии» по вопросам диагностики и, конечно, разностороннюю поддержку сервисной службы. О том, какое содействие оказывает клиентам сервисная служба российского представительства концерна, и пойдет речь.

Политика концерна Bosch строится таким образом, чтобы во всех его региональных филиалах работа была организована по единым стандартам, и клиенты и в Германии, и в России получали бы услуги одного уровня качества. Поэтому российская сервисная служба работает так же, как аналогичные подразделения концерна в любой другой стране. Их деятельность

строго регламентируется «священным Талмудом» — объемистой книгой, название которой на русский язык можно перевести как «Сервисная концепция по поддержке диагностического оборудования». В руководстве подробно прописана структура службы, ее функции, основные процедуры и правила, вплоть до порядка оформления документов. Поэтому работа российской службы поддержки не имеет национальных особенностей, а является прямым отражением «генеральной линии».

Стоит упомянуть о том, что представительство Bosch работает по так называемой полуступенчатой схеме продаж. Это означает, что гаражное оборудование продается как через дилеров, так и напрямую клиентам. К прямым про-



Одна из основных функций службы поддержки — обучение сотрудников сервисных центров.

дажам прибегают в основном тогда, когда приобретается не единичная модель оборудования, а ставится задача оснащения специализированного участка автосервиса, например участка по ремонту топливной аппаратуры дизелей. В этом случае для грамотного составления спецификации заказа, насчитывающей десятки и даже сотни позиций, не обойтись без участия специалистов концерна.

Таким образом, клиент впервые получает поддержку на начальном этапе, при определении оптимального состава оборудования и формировании заказа.

Отгрузка приобретенного оборудования производится со склада в Москве. Если стоимость контракта превышает 2400 Евро, все расходы по доставке оборудования клиенту концерн Bosch принимает на себя. Вне зависимости от того, где находится покупатель — в Москве или на Дальнем Востоке, купленный товар будет бесплатно доставлен экспедитором до ворот предприятия.

В настоящее время служба сервисной поддержки Bosch активно продает, напрямую и через своих дилеров, целый комплекс услуг, которые будут кстати на следующем этапе работы с оборудованием. Речь идет о его распаковке, проверке комплектации, монтаже и запуске в эксплуатацию.

Эта услуга особенно востребована клиентами, которые приобрели не единичный диагностический прибор, а несколько позиций достаточно сложного оборудования. Большинство покупателей осознают важность этого этапа и с охотой прибегают к помощи сервисной службы. Тем более что стоимость услуги более чем разумна. Она определяется на основании разработанных концерном нормативов времени для выполнения указанных операций с каждым видом продаваемого оборудования. Дополнительно учитываются расходы на проезд и проживание. Рассчитанная по такой методике стоимость запуска в эксплуатацию дизельного участка с продолжительностью работ порядка трех дней обычно составляет 1–1,5 тысяч Евро, то есть менее одного процента от цены контракта.

По завершении работ клиенту вручается акт, на основании которого исчисляется гарантийный срок оборудования. Помимо этого работники сервисной службы проводят первичное обучение персонала навыкам работы с оборудованием.

Такая организация работ выгодна обеим сторонам — и покупателю, и продавцу, поскольку избавляет обоих от массы неприятностей. Предприятие-покупатель снимает с себя все заботы по

обустройству нового участка, которое выполняется в минимальные сроки, а его сотрудники не отвлекаются от основной работы. Грамотный монтаж гарантирует продолжительную, бесперебойную эксплуатацию дорогостоящей техники, отсутствие досадных сбоев, приводящих к потере прибыли. При возникновении отказа максимально упрощается процедура восстановления его причины и принятия решения о гарантийном ремонте. Для серьезного производителя оборудования, который дорожит своей репутацией, выход из строя его продукции — это, прежде всего, удар по репутации и лишь потом — материальные потери. Поэтому и производитель кровно заинтересован в исключении возможности отказа по причине некорректно выполненных пусконаладочных работ.

Грамотно смонтировать оборудование можно и дешевле, если воспользоваться такой услугой, как шеф-монтаж. Служба сервисной поддержки командует своего специалиста, который на месте осуществляет надзор и контроль за ходом пусконаладочных работ. То есть, его функция сводится к администрированию, проверке правильности всех процедур, связанных с вводом оборудования в эксплуатацию. Собственно монтаж производится силами покупателя или сторонних организаций. Однако покупателю нужно принять в расчет, что ему так или иначе придется расплачиваться за монтажные работы. Только выполняют их менее квалифицированные работники.

В принципе, покупателю оборудования Bosch не запрещается выполнять пусконаладочные работы самостоятельно. Гарантийные обязательства производителя при этом сохраняются, но срок гарантии будет исчисляться с момента оформле-



Только один комплект для испытания систем топливоподачи Common Rail включает несколько десятков позиций. Понятно, что при формировании заказа оборудования для дизельного участка не обойтись без квалифицированной помощи.

ния накладной вне зависимости от фактического начала эксплуатации оборудования. Практика показывает, что у переоценившего свои силы клиента в ходе работы неминуемо возникает много вопросов. Далеко не всегда сотрудникам сервисной службы удается ответить на них по телефону. Тогда приходится организовывать выезд на предприятие и решать проблему на месте, что приводит к потере и времени, и денег.

Важная составляющая сопровождения диагностического оборудования — гарантийный и послегарантийный ремонт. Особенность организации этих услуг заключается в том, что они не входят в компетенцию службы поддержки представительства. Ремонтные работы выполняются силами специализированных сервисных центров, получивших лицензию на этот вид деятельности. В состав сервисной сети Bosch сейчас входят порядка десяти дилеров концерна, предприятия которых расположены в разных регионах России. Сервисные предприятия имеют необходимое для работы оснащение, их работники периодически проходят обучение в Учебном центре Bosch в Москве. В их распоряжении есть такой незаменимый помощник, как электронная база данных сервисной информации (EDIS). База содержит заводские инструкции по запуску и эксплуатации всех видов оборудования, описание типовых неисправностей и способов их устранения, инструкции по ремонту, листы запасных частей и т.д. Информация регулярно обновляется.

На этом этапе основные функции службы поддержки представительства — организация обучения дилеров, своевременное пополнение склада



Все приборы Bosch комплектуются инструкцией для пользователя на русском языке. Несмотря на это, даже самостоятельная установка ПО системного тестера KTS часто вызывает трудности и требует консультации мастера службы поддержки.



Монтаж и запуск в эксплуатацию дизельного стэнда невозможно осуществить без специальных знаний. Хорошо, что большинство клиентов это понимают и доверяют работу сервисной службе.

запасных частей, принятие решения по гарантийному ремонту и координация работы сервисных центров. Как на практике осуществляется гарантийный ремонт? При любых проблемах с оборудованием клиент связывается по телефону с руководителем службы поддержки представительства. В результате телефонных переговоров с большой степенью достоверности удается установить причину неудовлетворительной работы. Она может заключаться не только в отказе техники, но и в сбоях программного обеспечения или ошибках оператора. Если предположение о неисправности оборудования подтверждается, руководитель службы поддержки вступает в контакт с ближайшим к клиенту региональным сервисным центром. За счет концерна к клиенту выезжает специалист сервисной службы. Он на месте проверяет работу оборудования и составляет акт технической экспертизы, который тут же направляется по факсу в службу поддержки представительства. На основании акта заказываются необходимые запчасти и отправляются в сервисную службу дилера. Далее — по-

вторной визит работника сервиса к клиенту и замена неисправного агрегата.

Гарантийный ремонт диагностического оборудования в большинстве случаев выполняется по принципу блочной замены для надежного восстановления его работоспособности. При наличии запчастей на московском складе ремонта в среднем составляет 2–3 недели. Если требуется поставка запчастей из Германии, он увеличится еще на 1–2 недели. Впрочем, такие случаи редки. Так, за прошедший год было выполнено всего 15 ремонтов по гарантии. Для 12 из них все необходимое нашлось в Москве.

Аналогичным образом происходит ремонт оборудования и в послегарантийный срок эксплуатации. Разница заключается в

том, что в этом случае расходы, связанные с выездом работника сервисной службы, стоимость запчастей и ремонта оплачивает клиент. После гарантийный ремонт упрощается ввиду того, что концерн Bosch продолжает выпускать запчасти к приборам в течение 10 лет после официального прекращения их производства. Все, что нужно для ремонта оборудования предыдущего поколения, особенно моделей, массово продавав-

шихся на российском рынке, продолжает поступать на склад российского отделения концерна.

Сервисные центры Bosch активно внедряют такую форму работы с клиентами, как заключение долгосрочных договоров на обслуживание. Жизнь показала, что это идеальный вариант взаимодействия, который обеспечивает надежную работу оборудования. Договор предусматривает периодический выезд специалиста сервис-центра в авторемонтное предприятие. Мастер по ремонту осматривает оборудование, проверяет его работоспособность, выполняет профилактические работы, предусмотренные заводскими инструкциями.

Периодическое обслуживание особенно важно в отношении приборов, представляющих собой измерительные средства и подлежащих поверке государственной метрологической службой: газоанализаторов, стэндов контроля и регулировки углов установки колес, тормозных стэндов. Сервисные центры имеют в распоряжении уникальные приспособления и методики, которые позволяют провести их калибровку. Это избавит клиента от проблем при прохождении ежегодной метрологической аттестации оборудования.

В заключение хотелось бы внести ясность в еще один щекотливый вопрос. Гаражное оборудование — это товар, предназначенный для извлечения прибыли, а не для личного пользования. На него не распространяется действие закона о защите прав потребителей. Покупатель, приобретающий оборудование, в меньшей степени защищен от ошибок, в том числе вызванных недобросовестностью производителя или продавца. Например, он не вправе, как это принято в случае с товарами народного потребления, в двухнедельный срок вернуть прибор, если тот ему не понравился. Конечно, покупатель может потребовать от поставщика оборудования возмещения понесенных им убытков в судебном порядке. Но кому хочется доводить дело до судебного разбирательства?

В такой ситуации следует быть особенно разборчивым при выборе поставщика оборудования. Только серьезные, дорожающие своей репутацией производители в любых спорных ситуациях пойдут навстречу своим клиентам, пусть даже в ущерб собственной материальной выгоде. Такой принцип сегодня исповедует концерн Bosch. Он был провозглашен еще Робертом Бошем, который говорил: «Иногда лучше потерять деньги, чем доверие». **AEC**



Стенд измерения углов установки колес — один из видов оборудования, подлежащего ежегодной метрологической аттестации. Успешно ее пройти без периодического обслуживания и калибровки невозможно.