

(Продолжение. Начало в №№1-3.)

Сервис: Когда форма соответствует содержанию.

Компания SHININ GROUP предлагает российским предпринимателям с виду обычные вещи: товар и сервисное обслуживание. Но именно это выгодно выделяет команду SHININ GROUP на рынке игровых аппаратов без денежного выигрыша, работающую со всеми основными мировыми производителями, и в первую очередь с лидерами индустрии: SEGA, NAMCO, KONAMI.

SHININ GROUP взяла на себя функцию предоставления российскому потребителю техники хорошего качества по доступной цене, подкрепив свое предложение емким пакетом сервисного обслуживания.

О работе Сервис-центра рассказывает генеральный управляющий компании Андрей Дидух.

Каково главное назначение Сервис-центра?

Сервисная работа – неотъемлемая часть в работе нашей организации с 1993 года. И создан этот отдел был тогда же, когда было принято решение о закупке первой партии аппаратов. Другое дело, что в 2000 году мы поставили задачу организовать работу данного подразделения на современном уровне. Если раньше никакой рационализаторской деятельности центр не вел, и мы ремонтировали технику по мере поступления заявок, то сегодня мы готовы заявить, что ведем, в том числе, и исследовательскую работу в своей сфере.

Что касается ремонта, то он осуществляется в кратчайшие сроки. В Москве устраняем любые поломки на нашей технике в течение 24 часов с момента поступления заявки, в Московской области – 48 часов. В регионах нами осуществляется удаленный сервис: по телефону путем инструктажей мы помогаем ликвидировать сбой в машинах. В случае невозможности решить задачу посредством телефонного консультирования, специалисты Сервис-центра выезжают на место, либо проблема решается путем отсылки блоков в наш стационарный ремонт.

Откуда специалисты в компании?

Сервис-центр имеет два подразделения: линейные механики, которые выезжают по заявкам, и инженерный

состав, который занимается ремонтом электроники. Это задачи более высокого уровня и требующие соответствующей подготовки.

К сожалению, на всем постсоветском пространстве ни одно из учебных заведений не готовит на сегодняшний день специалистов нашего профиля. Это не просто специалисты-электронщики. В течение долгих лет наши сотрудники получают уникальный практический опыт в области электроники игровых аппаратов. Достаточно сложная тематика. Будущие сотрудники приходят к нам с базовым образованием, а здесь мы доводим их профессиональный уровень до необходимого с учетом специфики работы.

Особая гордость – это именно возможность устранять неполадки дистанционно: наши инженеры достаточно подготовлены, чтобы уже по телефону, по каким-то описаниям сделать диагностику. В этой связи существует отработанная схема, по которой тем или иным образом мы можем устранить сбой.

Каковы основные причины сбоев оборудования?

Причин может быть немало. И часто они возникают из-за субъективных факторов. Если говорить о серьезных сбоях, то основной причиной являются неправильные условия эксплуатации. Отсутствие вентиляции в помещении и надежных электросетей, скачки напряжения в обе стороны,

несоблюдение влажностных режимов. Например, клиенты ставят аппараты на морском побережье. В конце сезона на компьютерных платах и механизмах, естественно, обнаруживается налет морской соли. Такие платы и микросхемы ремонту в принципе не подлежат. Конечно, нужно понимать, что соблюдение всех требований к условиям эксплуатации дело нелегкое и затратное. Кроме того, многие клиенты вполне сознательно идут на нарушения, устанавливая аппараты по принципу выгоды точки, априори собираясь эксплуатировать аппарат весь сезон, чтобы потом купить новый либо поменять всю электронную начинку. В этой связи, наша задача проинформировать партнера о последствиях, а право выбора остается за ним.

Как вашим инженерам удается восстанавливать оборудование до столь высокого уровня?

Почти за 15 лет работы создана серьезная производственная база. Мы имеем достаточное количество комплектующих и запасных частей. Многие вещи, связанные с реновациями внешнего вида аппаратов давно поставлены на поток. В основном устаревают механические части машин: движущиеся детали, а так же все пластиковые крашенные части. Ресурс же аппаратов мощный. Если они эксплуатируются в надлежащих условиях, электроника может работать годами. Что касается внешнего вида, то имен-

но он приходит в негодность. Как раз технологии, отработанные Сервис-центром, направлены на приведение его в порядок. Как правило, мы оставляем аппарату первоначальный вид, выдерживая цветовые и прочие параметры, задуманные изготовителем.

Важным моментом, мы считаем, является гарантия, которую мы даем на отремонтированную технику, независимо от года выпуска аппарата. В любом случае, в зависимости от модели послеремонтный гарантийный срок составляет от 6 месяцев до года.

Есть ли особенность в работе вашего Сервис-центра?

Особенность, может быть, не в работе самого Сервис-центра, а в том предложении, которое делает SHININ GROUP на российском рынке, учитывая возможности нашего сервисного центра. Очевидно, что в массе своей российский предприниматель не готов приобретать новую технику в количествах, позволяющих нормально вести бизнес. Следовательно, ему нужна техника, бывшая в эксплуатации, но не исчерпавшая свой ресурс,

выглядящая достойно и стоящая на порядок ниже, чем новая. Вот такую технику мы готовы ему предоставить, а в качестве специального предложения SHININ GROUP декларирует свою возможность сервиса на высшем уровне.

До последнего времени мы принципиально не брали в ремонт так называемые «сторонние» аппараты, то есть купленные не у нас. С середины прошлого года мы начали обслуживать и такую технику. В месяц от 1 до 3 клиентов получают услугу по ремонту. Цена за ремонт с выездом по Москве и Московской области колеблется в пределах 20-40 долларов. Для сравнения только приезд (без ремонта) специалиста по ремонту, например, копировальной техники обходится в среднем по Москве в 40 долларов. Естественно, для многих постоянных клиентов есть скидки. При этом гарантийное обслуживание остается бесплатным.

Как быстро желательно обратиться в Сервис-центр в случае поломки аппарата?

Чем быстрее, тем лучше. При этом необходимо помнить, что по условиям договора продажи, любой случай несанкционированного вмешательства в работу аппарата влечет за собой потерю гарантии. Если сложная поломка, то партнеры нам высылают компьютерный блок. С момента получения его в ремонт в течение 10 рабочих дней мы производим диагностику и ремонт и высылаем блок обратно. Если ремонт в течение 10 дней не возможен, то на 10 день мы обязаны объявить точный срок готовности. Особо приятно отметить, что пока у нас не возникало с партнерами спорных ситуаций относительно условий гарантии и наших услуг.

Кроме всего выше сказанного, добавлю, что я как управляющий постоянно держу на контроле все происходящее в службе сервиса, а потому могу со стопроцентной уверенностью сказать, что у нас, как говорится, форма соответствует содержанию: гарантии качества оправданы.

(Продолжение следует)

SHININ & Co

АРЕНДА ПО МОСКВЕ И ПОДМОСКОВЬЮ
 ПРОДАЖА ПО РОССИИ • ГАРАНТИЯ ОТ 6 МЕСЯЦЕВ
 ТРЕЙД-ИН (ОБМЕН ТЕХНИКИ) • СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
 Тел./факс (095) 995-80-41, www.ShininCo.ru, E-mail: ashinin@volina.ru