



Нестораемый сервис



Тайные клиенты журнала РУБЕЖ обратились к производителям автоматических пожарных сигнализаций и выяснили условия предоставления технической поддержки оборудования и дополнительных сервисов проектирования.

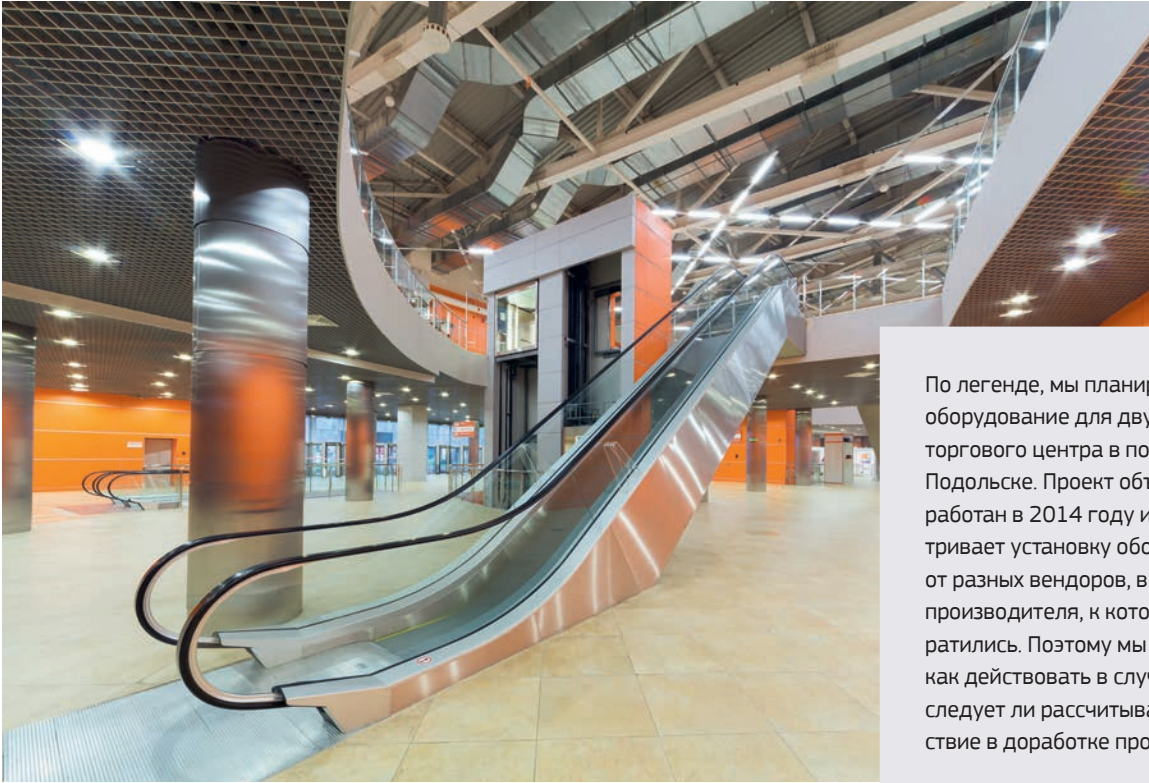
 Подготовила: Татьяна Трушкова

Fire resistant service / By Tatyana Trushkova

The mystery shoppers of RUBEZH magazine contacted the manufacturers of automatic fire alarms and found out the conditions for providing technical support for equipment and additional design services.






Бренд	Примечание	Город	Режим работы технической поддержки	Платный/бесплатный звонок	Способы обращений	Скорость ответа на звонок	Доступно ли удаленное подключение (TeamViewer и др.)	FAQ на сайте	Инструкции на сайте
Alpro		Санкт-Петербург	пн-чт: с 09:30 до 18:00 пт: с 09:30 до 17:30 сб-вс: вых.	Плата за межгород	  	1 минута			 Для всех приборов
Bolid		Москва, Королев	пн-чт: с 9:00 до 18:00 пт: с 9:00 до 17:30 сб-вс: вых.	Звонок по Москве бесплатный	  	1 минута			 Частично
Bosch	Техподдержка в России только через дилеров								 Для всех приборов

 Да  Нет Способы обращений:  телефон,  e-mail,  форма на сайте



По легенде, мы планируем закупить оборудование для двухэтажного торгового центра в подмосковном Подольске. Проект объекта разработан в 2014 году и предусматривает установку оборудования от разных вендоров, в том числе от производителя, к которому мы обратились. Поэтому мы хотим знать, как действовать в случае поломки и следует ли рассчитывать на содействие в доработке проекта.

Видеоинструкции (хотя бы на некоторые приборы)	Могут ли совершить выезд на объект (платно/бесплатно)	Предоставляют ли оборудование на подмену	Алгоритм сдачи оборудования	Какие документы нужны при отправке оборудования	Сроки диагностики оборудования	Предоставляют ли сервис подбора оборудования	Осуществляют ли перевод проектов на свое оборудование	Готовы ли разработать проект	Готовы ли актуализировать проект
✗	✓ На крупный объект бесплатно	Предоставляют, если есть на складе	Доставить в официальный сервисный центр	Рекламация, документы о покупке	Не более 7 дней	✓	✓	✓ Стоимость зависит от объекта	✓
✓	✗	✗	Доставить в московский офис	Письмо с описанием неисправности и реквизиты компании-клиента	14 дней	✓	✓	✗	✓
✗									

Бренд	Примечание	Город	Режим работы техподдержки	Платный/бесплатный звонок	Способы обращений	Скорость ответа на звонок	Доступно ли удаленное подключение (TeamViewer и др.)	FAQ на сайте	Инструкции на сайте
Esmi	Техподдержка в России только через дилеров							✗	✓ Для всех приборов
Esser by Honeywell			пн-чт: с 9:00 до 18:00 пт: с 9:00 до 17:00 сб-вс: вых.	Бесплатно	   	На звонок не ответили; на письмо ответили через неделю	Нет информации	✗	✓ Для всех приборов
Rubezh		Москва, Саратов	пн-пт: с 4:00 до 18:00 сб-вс: с 10:00 до 17:00	Звонок по Москве бесплатный	    	1 минута	✓	✓	✓ Для всех приборов
Schrack Seconet	Отказались отвечать на вопросы тайного клиента				 				✗
Siemens (Сименс)		Москва	Ежедневно, круглосуточно (пробный звонок в 23:30 в вс., 3 мая 2019 года — не ответили)	Бесплатный	  	1 минута	✓	✗	✓ Не для всех приборов
System Sensor		Москва	пн-пт: с 9:00 до 18:00	Звонок по Москве бесплатный	  	1 минута	✗	✓	✓ Для всех приборов
Аргус-Спектр		Санкт-Петербург, Москва	пн-пт: с 9:00 до 18:00	Плата за междгород	 	1 минута	✓	✗	✓ Для всех приборов (на старом сайте)



Да



Нет

Способы обращений:  телефон,  e-mail,  форма на сайте,  собственное мобильное приложение,  Facebook,  ВКонтакте

Видеоинструкции (хотя бы на некоторые приборы)	Могут ли совершить выезд на объект (платно/бесплатно)	Предоставляют ли оборудование на подмену	Алгоритм сдачи оборудования	Какие документы нужны при отправке оборудования	Сроки диагностики оборудования	Предоставляют ли сервис подбора оборудования	Осуществляют ли перевод проектов на свое оборудование	Готовы ли разработать проект	Готовы ли актуализировать проект
✗									
Нет информации	Нет информации	Зависит от вида оборудования	Доставить дилеру	Нет информации	3 дня	✓	✓	✗	✓
✓	✓ На крупный объект бесплатно	Зависит от конкретного случая	<ul style="list-style-type: none"> Заполнить на сайте форму рекламации; привезти/прислать оборудование на склад в Москве; производитель отправляет оборудование на склад для проверки; если заводской брак, то выдают новое оборудование 	Рекламация	Индивидуально	✓	✓	✓ Стоимость зависит от объекта	✓
✓ Высылают по запросу	✓ Стоимость зависит от объекта	✓	Доставить в офис компании либо дилеру	Рекламация, паспорт на продукцию	5 дней	✓	✓	✓	✓
✗	✗	Индивидуально	Если случай гарантийный — возвращается по всей цепочке продаж; если не гарантийный, то ремонт не осуществляют	Документы о покупке оборудования	14 дней	✓	✓	✗	✓
✓ (на старом сайте)	✓ Индивидуально	✗	Доставить на завод в Санкт-Петербурге	Сопроводительное письмо (или гарантийное письмо на бланке организации для приборов с истекшим сроком гарантии или поврежденных при эксплуатации)	14 дней	✓	✓	✗	✓

Бренд	Примечание	Город	Режим работы техподдержки	Платный/бесплатный звонок	Способы обращений	Скорость ответа на звонок	Доступно ли удаленное подключение (TeamViewer и др.)	FAQ на сайте	Инструкции на сайте	
Артон	Техподдержка в России только через дилеров								Для всех приборов	
ВЭРС		Новосибирск	пн-пт: с 4:00 до 13:00 (по московскому времени)	Бесплатный	 	1 минута				Для всех приборов
ИВС-Сигналспецавтоматика		Обнинск	пн-пт: с 9:00 до 17:00	Бесплатный + межгород	 	1 минута				Для всех приборов
Комплектстройсервис		Рязань	пн-чт: с 9:00 до 17:30 пт с 9:00 до 16:30 сб-вс: вых.	Нет информации	 телефон на сайте не указан, был в ответном письме	1 минута				Для всех приборов
Магнито-Контакт		Рязань	пн-пт 8:00–17:00	Бесплатный + межгород	 	1 минута				Почти для всех приборов
Риэлта		Санкт-Петербург	пн-пт: с 8:00 до 17:00	Бесплатный + межгород	 	1 минут				Для всех приборов
Рубикон (IPDR0M)		Москва	пн-пт: с 9:00 до 18:00	Бесплатный	 	1 минута				
Сибирский Арсенал		Новосибирск	пн-пт: с 5:00 до 14:00	Бесплатный	 	1 минута				Для всех приборов



Способы обращений: телефон, e-mail, форма на сайте, форма для обратного звонка, Facebook, ВКонтакте, Twitter, ICQ, WhatsApp, Telegram

Видеоинструкции (хотя бы на некоторые приборы)	Могут ли совершить выезд на объект (платно/бесплатно)	Предоставляют ли оборудование на подмену	Алгоритм сдачи оборудования	Какие документы нужны при отправке оборудования	Сроки диагностики оборудования	Предоставляют ли сервис подбора оборудования	Осуществляют ли перевод проектов на свое оборудование	Готовы ли разработать проект	Готовы ли актуализировать проект
✓	✗	✗	Доставить на адрес завода, либо по всей цепочке продаж	Рекламация, Инструкция, Паспорт на прибор (при наличии)	1 день	✓	✗	✗	✗
✗	✗	✗	Доставить на производство	Рекламация	5 дней	✗	✗	✗	✗
✗	✓ Индивидуально	✗ Если нет договора на обслуживание	Доставить на производство. Если заключен договор на обслуживание, выезжают и меняют сразу	Документы о покупке оборудования	Нет информации	✓	✓	✓ Стоимость зависит от объекта	✓
✗	✗	✗	Доставить на завод	Рекламация	7 дней	✓	✓	✓ Стоимость зависит от объекта	✓
✗	✗	✗	Доставить на завод	Рекламация	7 дней	✗	✗	✗	✗
✓ Высылают по запросу	✓ Бесплатно	✓	Доставить в сервисный центр	Гарантийный талон, документ, подтверждающий покупку	Нет информации	✓	✓	✗	✓
✓	✓ Зависит от региона	✗	Доставить на завод: сдать в ближайший филиал	Рекламация, документы о покупке	7 дней	✓	✓	✗ Стоимость зависит от объекта	✓

Бренд	Примечание	Город	Режим работы техподдержки	Платный/бесплатный звонок	Способы обращений	Скорость ответа на звонок	Доступно ли удаленное подключение (TeamViewer и Др.)	FAQ на сайте	Инструкции на сайте
Сигма-ИС		Москва	пн-пт. с 9:15 до 18:00	Бесплатный	    	1 минута			 Для всех приборов
Спецавтоматика Бийск		Бийск	пн-пт. 12:00-20:30 (по московскому времени)	Бесплатный	 	1 минута			 Для всех приборов
Специнформатика-СИ		Москва	пн-пт. с 09:00 до 18:00	Бесплатный	 	1 минута			 Для всех приборов
Спецприбор		Казань	пн-пт. с 9:00 до 18:00	Бесплатный + межгород	   	1 минута			 Для всех приборов
ТЭКО		Казань	пн-пт. 8:00 до 17:00	Плата за межгород	  	1 минута			 Для всех приборов
Центр-Протон		Челябинск	пн-пт. с 6:00 до 16:00 (по московскому времени)	Бесплатный + межгород	  	1 минута			 Не для всех приборов
Юнитест		Москва	пн-пт. с 10:00 до 18:00	Бесплатный	  	1 минута			 Для всех приборов

 Да  Нет Способы обращений:  телефон,  e-mail,  форма на сайте,  Facebook,  Twitter,  Live Journal,  Skype

Видеоинструкции (хотя бы на некоторые приборы)	Могут ли совершить выезд на объект (платно/бесплатно)	Предоставляют ли оборудование на подмену	Алгоритм сдачи оборудования	Какие документы нужны при отправке оборудования	Сроки диагностики оборудования	Предоставляют ли сервис подбора оборудования	Осуществляют ли перевод проектов на свое оборудование	Готовы ли разработать проект	Готовы ли актуализировать проект
✗	✓ Платно — 1500-2000 руб за час.	Индивидуально	Доставить на завод	Рекламация, информация (обязательно указать дату покупки)	1 день	✓	✗	✗	✗
✓	✓ Бесплатно	✓	Доставить на завод (если будет установлен заводской брак — доставку оплатит производитель)	Рекламация	5 дней	✗	✗	✓	✗
✓ Высылают по запросу	✓ 2500-3000 руб. за выезд по Москве, 5000 руб. В Подмосковье	✓	Доставить на завод (если клиент доставит самостоятельно, могут починить при нем)	Рекламация	1 день	✓	✓	✗	✓
✗	✗	✗	Доставить на завод	Рекламация	2 дня	✗	✗	✗	✗
✓	✗	✓ Для оперативной замены неисправного оборудования у дилеров действует программа «Горячая замена»	Доставить на завод в Казань	Рекламация	10 дней	✓	✓	✓ Бесплатно	✓
✓	✓ Индивидуально	✗	Доставить на завод	Рекламация	Нет информации	✓	✓	✗	✓
✗	✓ Бесплатно	✓	Доставить на завод	Рекламация, реквизиты клиента	2 дня	✓	✓	✓ Если крупный проект, то бесплатно	✓

