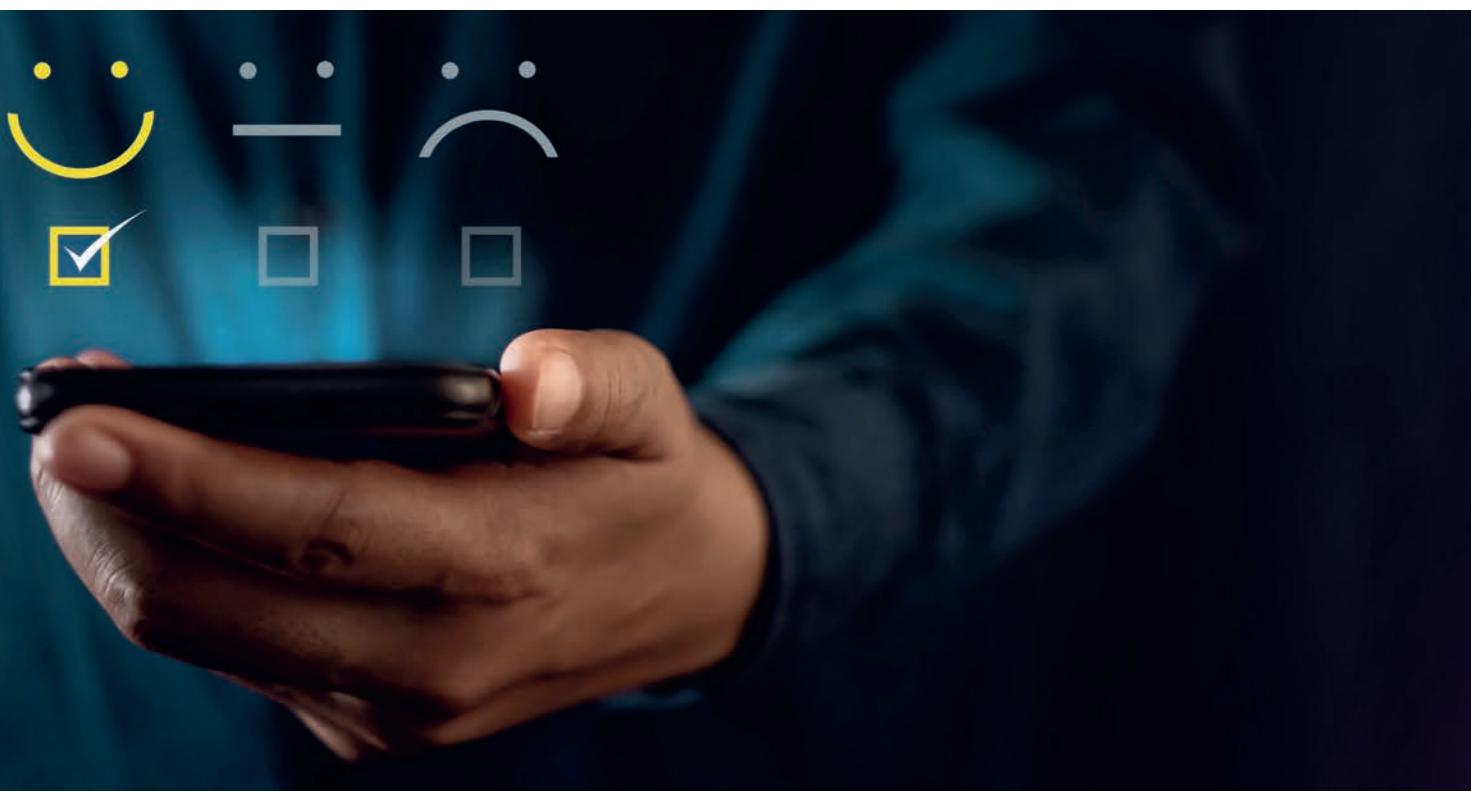


Несгораемый сервис. Возвращение

Два года назад тайные покупатели журнала RUBEZH обратились в компанию рынка систем безопасности с запросом на расчет заказа и попутно выяснили, какова политика поддержки клиентов у каждого из поставщиков. В этот раз мы расширили список критериев и дополнили перечень компаний, после чего повторили исследование. Как выяснилось, большинство компаний изменили свою сервисную политику, причем многие — в лучшую сторону.

 Подготовили: Наталья Разумова, Евгения Петрова



Fireproof service. Return / By Natalia Razumova, Evgenia Petrova

Two years ago the secret buyers of RUBEZH magazine asked the company of the security systems market with a request for order calculation and along the way found out, what is the customer support policy for each of the vendors. This time, we expanded the list of criteria and supplemented the list of companies, after which we repeated the study. As it turned out, most companies have changed their service policies, many for the better.

Фото: ©Depositphotos.com

Лидерами по положительным изменениям в клиентской политике стали «Артон», «Комплектстройсервис», System Sensor, «Вэрс» и «Тэко» («Астра»). Среди всех изменений в ответах этих компаний более 60% пришлись на улучшение сервисов — высокая оперативность техподдержки, появилась возможность проектирования, упростились правила возврата и горячей замены оборудования. Что касается негативных изменений, то их доля оказалась выше 50% у компаний «ИРСЭТ», «Магнито-Контакт», Schrack Seconet, Alpro, Bolid и «Аргус-Спектр». Например, эти производители больше не предоставляют услуги по проектированию и у них усложнились правила техподдержки оборудования.

ЛЕГЕНДА — ЗАПРОС ЗАКАЗЧИКА

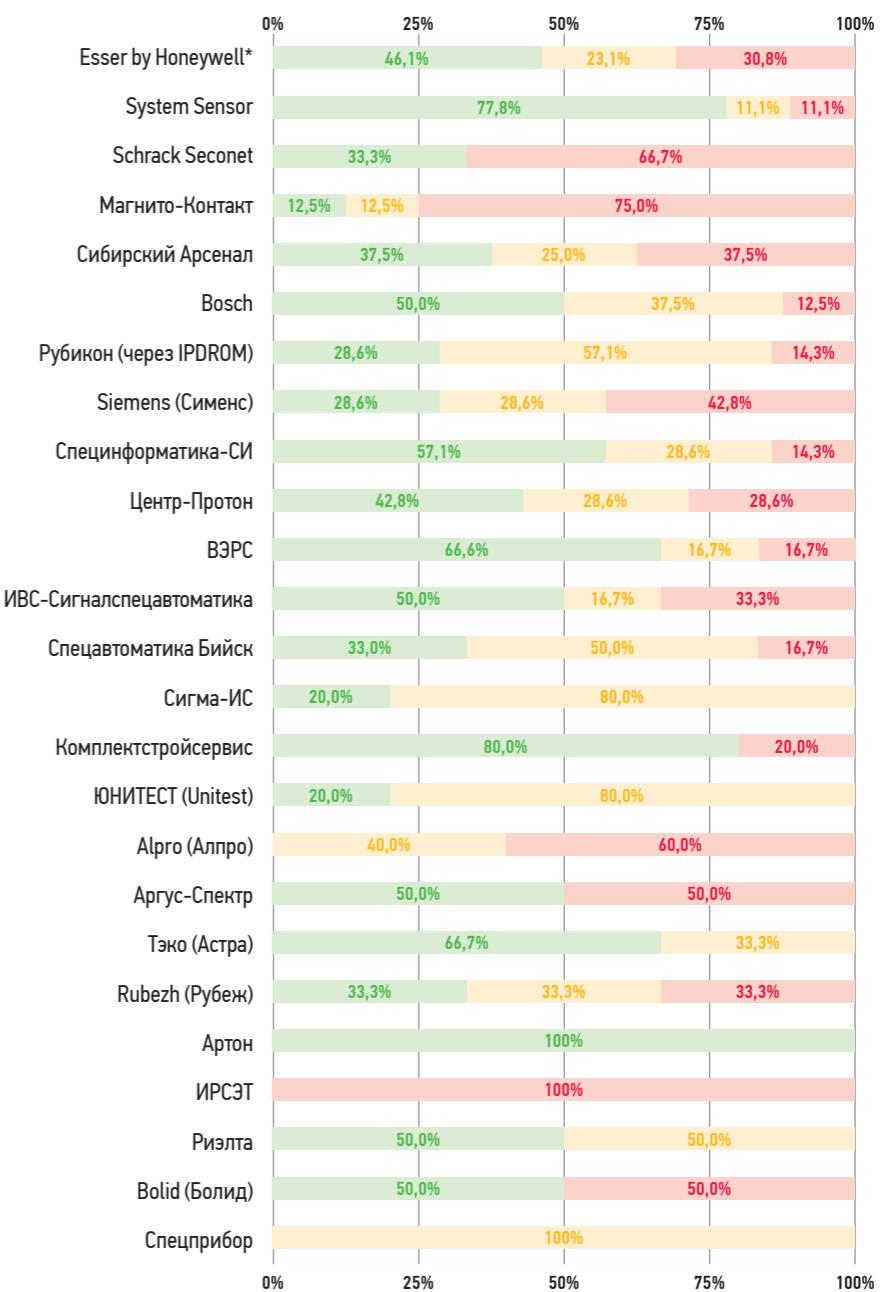
Итак, мы собираемся построить трехэтажную гостиницу в Подмосковье, которая была спроектирована в 2016 году. Так как закупка и выбор оборудования только планируются, мы хотим определиться с производителем. Для принятия решения по поставщику нам важно узнать, как сможет помочь техподдержка различных производителей в случае поломки оборудования и предоставляют ли они какие-либо услуги по проектированию.

КАК МЫ ОЦЕНИВАЛИ ИЗМЕНЕНИЯ

Мы выбрали несколько якорных критериев. Например, нам было интересно узнать, совершают ли специалисты производителя выезд на объекты, могут ли удаленно отлаживать оборудование, как устроен алгоритм диагностики и замены сломанного оборудования, нужно ли будет платить за эти услуги. Другая часть вопросов касалась возможностей в проектиро-

Доля изменений различного характера у производителей

Этот график показывает процентное соотношение положительных, отрицательных и нейтральных изменений от общего их числа, выявленного в ходе исследования для каждой компании. Порядок компаний на визуализации определяется количеством изменений — у кого их больше, тот производитель выше.



Изменения:

[13] — количество изменений

положительные

нейтральные

отрицательные

*Через АРМО-системы

вания: предоставляют ли производители услуги, связанные с созданием или поддержкой проектов, в каком примерно объеме, платно или нет. Информацию о дополнительных сервисах искали на сайтах производителей: инструкции, FAQ-и, способы связи с компанией.

Кроме того, были добавлены два новых критерия: наличие YouTube-канала и возможностей для обучения онлайн-курсов, семинаров, вебинаров и т.д.

Mystery shoppers опросили те же компании, что и в предшествующем исследовании на эту тему («Несгораемый сервис», RUEБЕЖ №1 (33)

2019. — Прим. ред.), а также включили в исследование несколько новых поставщиков. Производителям были заданы вопросы по общему телефону или телефону техподдержки, в отдельных случаях — по почте.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Сравнив свежие ответы с полученными два года назад, мы разделили их на три группы: положительные, отрицательные, нейтральные.

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ: у производителя улучшился сервис по какому-то критерию. Например, появилась возможность удаленного подключения

к оборудованию, которой не было на момент предыдущего опроса, компания начала заниматься разработкой проектов или появилось больше вариантов связи.

ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ: сервис по одному из критериев стал хуже, какой-то услуги больше нет и т.п. Например, компания больше не публикует инструкции к продукции, увеличились сроки диагностики при поломке и пр.

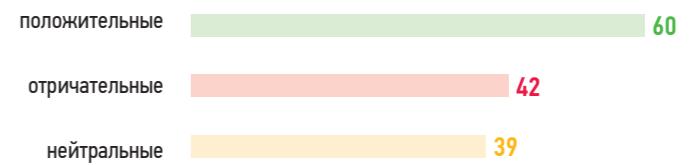
НЕЙТРАЛЬНЫЕ — изменения, которые сложно оценить как положительные или отрицательные, а также те, что являются дополнением к старому ответу.

Количество изменений в каждой группе определило место производителя в рейтинге. Два дополнительных критерия из опросного списка в подсчет изменений не вошли. Количество тех или иных изменений отмечено в таблице рядом с названием компании.

Результаты опроса производителей представлены в виде таблицы: компании с наибольшим и наименьшим количеством изменений в работе поддержки, а также в отдельную группу собраны производители-дебютанты рейтинга. Ранжирование компаний производилось по общему количеству изменений.

Больше всего изменений в работе делают техподдержку более клиентаориентированной. Но при этом количество негативных изменений все еще велико

Изменения:



Результаты исследования



Способы обращений: ☎ телефон, 📩 е-mail, 📄 форма или всплывающее окно на сайте, 📞 форма для обратного звонка, 🖐 Facebook, 🌐 ВКонтакте, 🐦 Twitter, 💬 ICQ, 💬 WhatsApp, 💬 Viber, 💬 Telegram, 📸 Instagram, 💬 Skype, 💬 LiveJournal, 💬 LinkedIn



Жирный курсив — это изменения. Если что-то полностью поменялось, то стоят «>>» перед выделенным текстом. Если добавилось к старому, то рядом со старым стоит выделенный текст.

| Бренд | Количество изменений | Примечание | Город | Режим работы техподдержки (по московскому времени) | Платный/бесплатный звонок | Способы обращений | Скорость ответа | Доступно ли удаленное подключение (TeamViewer и др.) | 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 | FAQ на сайте | Инструкции на сайте | ВидеоИнструкции (хотя бы на некоторые приборы) | YouTube-канал | Возможности обучения |
|--|----------------------|---|----------------------------|--|---------------------------|--|---|--|--|---|--|---|---|--|--|--|--|--------------|---------------------------|--|-----------------------------|-------------------------------|
| Esser by Honeywell (через АРМО-системы) Изменений: 13 | ▲7 ○3 ▼3 | На звонок ответили сразу, но долго искали специалиста | Москва (представительство) | пн-ч с 9:00 до 18:00, пт с 9:00 до 17:00 ->> пн-пт: с 9:00 до 18:00 | По Москве бесплатный | 📞 📩 📮 📠 >Newspaper icon Новые телефоны, страница Esser на официальном сайте Honeywell (на англ.), | На телефоны не отвечали, на письмо ответили спустя неделю ->> Ответили сразу по общему номеру, 1 минута | Нет | Нет, только Арплекс и платно | Зависит от оборудования ->> Да, по гарантии | Доставить дилеру ->> По гарантии отправить в сервисный центр | Счет об оплате | 3 дня >> По гарантии дается 45 дней, а так проверяют за неделю | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Нет >> По гарантии — бесплатно, предпроектная — бесплатно | Да >> Это все делает Армакс — бесплатно | - | Да (на новом сайте также) | Нет | YouTube icon У Honeywell | Обучающие курсы, НО в УЦ АРМО |
| System Sensor Изменений: 9 | ▲7 ○1 ▼1 | | Москва | пн-пт: с 9:00 до 18:00 | По Москве бесплатный | 📞 📩 | 1 минута | Нет >> Да, при наличии интернета | Нет >> Да, пусконаладчик — бесплатно поддержка — платно | Да | Если случай гарантийный — возврат по цепочке продаж; иначе ремонт не осуществляют ->> Делают ремонт и по гарантии, и без нее | Документы о покупке Паспорт оборудования и дефектовочный акт | 14 дней >> В день обращения | Да, бесплатно | Проектировщик нет ->> Только консультация, бесплатно | Да | Да | Да | Нет | YouTube icon англоязычный | | |



Способы обращений: телефон, e-mail, форма или всплывающее окно на сайте, форма для обратного звонка, Facebook, ВКонтакте, Twitter, ICQ, WhatsApp, Viber, Telegram, Instagram, Skype, LiveJournal, LinkedIn



Жирный курсив — это изменения.
Если что-то полностью поменялось, то стоят «>>» перед **выделенным текстом**.
Если добавилось к старому, то рядом со старым стоит **выделенный текст**.

| Бренд | Количество изменений | Примечание | Город | Режим работы техподдержки (по Московскому времени) | Платный/бесплатный звонок | Способы обращений | Скорость ответа | Доступно ли удаленное подключение (TeamViewer и др.) | Могутли совершить выезд на объект (платно/ бесплатно) | Предоставляют ли оборудование на подмену | Алгоритм сдачи оборудования | Какие документы нужны при отправке оборудования | Предоставляют ли сервис подбора оборудования | Сроки диагностики оборудования | Предоставляют ли перевод проектов на свое оборудование | Готовы ли разработать проект | Готовы ли актуализировать проект | FAQ на сайте | Инструкции на сайте | ВидеоГИФКИ (хотя бы на некоторые приборы) | YouTube-канал | Возможности обучения |
|-----------------------------------|----------------------|---|--|--|---------------------------|-------------------|--|--|---|--|--|---|---|--------------------------------|--|--|----------------------------------|--------------|-----------------------|---|---|-------------------------------------|
| Schrack Seconet Изменений: 9 | ▲ 3 ○ 0 ▼ 6 | По телефону общаться не стали, на письмо ответили не полностью | Представительство в Москве, компания австрийская | пн-чт: с 7:30 до 16:30 пт: с 7:30 до 13:30 | По Москве бесплатный | | Письмо 3 дня | Информация на сайте отсутствует | | | | | | | Да | Да | Нет | Нет | Нет | Нет | На сайте нет | |
| Магнито-Контакт Изменений: 8 | ▲ 1 ○ 1 ▼ 6 | | Рязань | пн-пт: с 8:00 до 17:00 | Межгород | | 1 минута | Нет >> Можно, при наличии Wi-Fi | Да, платно. Для монтажа, для ремонта не выезжают >> Нет | Не сталкивались >> Нет | Написать официальное письмо, приложить фотографию, или прислать прибор с рекламацией + отсыпалть оборудование транспортной компанией | Рекламация | До 1 недели >> До 1 месяца | Да | Да >> Нет | Да >> Нет | Да >> Нет | Нет | Да | Нет | На сайте нет | |
| Сибирский Арсенал Изменений: 8 | ▲ 3 ○ 2 ▼ 3 | | Новосибирск | пн-пт: с 5:00 до 14:00 >> пн-сб: с 5:00 до 18:00 | Бесплатный + межгород | | Телефон 1 минута, письмо в течение неск. часов | Да | Да. В зависимости от региона >> Нет, консультируют по телефону | Нет, монтажные организации, 400 это решают за счет наличия подменно-го фонда >> подменного фонда нет | Сдаете в ближайший филиал НПО Сибирский Арсенал (это бесплатно), адреса есть на сайте, либо отправляете за свой счет на завод >> Бесплатно сдавать в сервисный центр | По-разному. Если причина очевидна, то один день. Если нет, то больше. Обычно до 1 недели. Приборы ставят на прогон и пытаются помять неисправность >> Бланк на ремонт | Не больше 1 недели >> Зависит от сложности поломки и количества заявок на данный момент, может быть, неделя, а может, и месяц | Да, бесплатно | Да, на основании пла-нировок и экспликаций помещений | Да, бесплатно | Да. Стоимость по трудозатратам | Да | Да | Да, частично | На сайте нет | Вебинары на сайте в разделе «видео» |
| Bosch Изменений: 8 | ▲ 4 ○ 3 ▼ 1 | Техподдержка в России только через дилеров, но на вопросы ответили сами | Москва | пн-пт: с 9:30 до 18:00 | По Москве бесплатный | | Звонок, минута >> Первый запрос потерянся, на второй ответили через 2 часа | Да, через компании-дистрибуторы | Да. Бесплатно >> Платно/ бесплатно — обсуждается индивидуально | Нет >> Да | Возврат в сервисный центр или отправить ближайшему дистрибутору, который осуществлял поставку | Рекламация, документы о покупке | Если случай гарантийный, то сразу выдают исправленный прибор >> Достаточно быстро | Да | Да, бесплатно | Да, стоимость зависит от объема работ >> Нет | Да | Нет | Да, для всех приборов | Нет | Есть тренинги в офлайн и онлайн формате | |
| Siemens (Сименс) Изменений: 7 | ▲ 2 ○ 2 ▼ 3 | Техподдержка только через почту | Москва | пн-пт: с 9:00 до 18:00 | По Москве бесплатный | | Звонок 1 минута, почта 20 минут >> Звонок 1 минута, почта 1 рабочий день | Да | Стоимость зависит от объекта >> Бесплатно в пределах Москвы и МО, в другие регионы с учетом командировочных расходов. | Да | Доставить в офис компании либо дилеру | Рекламация, паспорт на продукцию | 3-5 дней >> 1-2 недели | Да | Да, бесплатно | Да, платно | Да | Нет | Не для всех приборов | Высылают по запросу клиенту | | |



Способы обращений: ☎ телефон, 📩 e-mail, 📄 форма или всплывающее окно на сайте, 📞 форма для обратного звонка, 📡 Facebook, 🌐 ВКонтакте, 🐦 Twitter, 🌸 ICQ, 💬 WhatsApp, 💬 Viber, 📢 Telegram, 📸 Instagram, 💬 Skype, 📊 LiveJournal, 💬 LinkedIn



Жирный курсив — это изменения.
Если что-то полностью поменялось, то стоят «>>» перед **выделенным текстом**.
Если добавилось к старому, то рядом со старым стоит **выделенный текст**.

| Бренд | Количество изменений | Примечание | Город | Режим работы техподдержки (по московскому времени) | Платный/бесплатный звонок | Способы обращений | Скорость ответа | Доступно ли удаленное подключение (TeamViewer и др.) | 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 | FAQ на сайте | Инструкции на сайте | ВидеоИнструкции (хотя бы на некоторые приборы) | YouTube-канал | Возможности обучения |
|---|----------------------|---|------------------------------------|--|---------------------------|-------------------|-----------------|---|--|---|--|--|---|--|--|------------------------------|---|--|--|--|-----------------------------|----------------------|
| Рубикон (через IPDROM) Изменений: 7 | ▲ 2 ○ 4 ▼ 1 | Москва | пн-пт: с 9:00 до 18:00 | Бесплатный | | | 1 минута | 1-2 минуты с учетом соединения с необходимым специалистом | Да, >> Могут, но стараются делать упор на обучение сотрудников/специалистов объекта, чтобы они знали, как себя вести в случае поломки | Да, бесплат-но >> да, стоимость зависит от сложности, размера объекта и величины поломки | Да, делают горячую замену, если есть оборудование на складе, компания Sigma делает диагностику, чтобы понять, гарантированный случай или нет | Привезти прибор в сервисный центр | Гарантийный талон, документ подтверждающий покупку >> Рекламация | Индивидуально >> диагностика не сколько дней, т.к. есть диагностические стенды прямо на складе, но с учетом пересылок примерно неделя | Да | Да | Нет >> Могут | Да | Нет | Высылают при наличии по запросу клиенту | | Нет |
| Специинформатика-СИ Изменений: 7 | ▲ 4 ○ 2 ▼ 1 | Москва | пн-пт: с 09:00 до 18:00 | По Москве бесплатно | | | 1 минута | Нет >> Да | Могут, если Москва, то 2500-3000 т. за выезд, если Подмосковье, то 5000 | Предоставляют по письму >> Да | Консультация по телефону/ видеосвязи. Если серьезная поломка — привезти оборудование, чинят прямо при клиенте. | Рекламация | 1 день >> 2 часа | Да по проекту | Да, бесплатно | Нет >> Да, бесплатно | Могут подсказать >> Нет | Нет | Да | Да, по запросу | | Нет |
| Центр-Протон Изменений: 7 | ▲ 2 ○ 2 ▼ 2 | Челябинск | пн-пт: с 6:00 до 16:00 | Межгород | | | 1 минута | Да | Индивидуально >> Нет | Нет | Отправить на завод, через транспортную компанию за свой счет | Рекламация >> Счет | Индивидуально, в порядке живой очереди >> Условно 1 месяц, но на деле до 10 дней | Да, бесплатно | Да | Нет | Рассматривается индивидуально >> Нет | Да | Не для всех приборов >> Есть рекомендации, статьи | | Семинары и эфиры на YouTube | |
| ВЭРС Изменений: 6 | ▲ 4 ○ 1 ▼ 1 | Новосибирск | пн-пт: с 4:00 до 13:00 >> до 16:00 | Бесплатный + межгород | | | 1 минута | Нет | Нет | Нет >> Подмену можно взять у «Приборы охраны» для Москвы, напрямую у «ВЭРС» нельзя | Привезти или прислать на адрес производства или на адрес торгового дома, но это дороже | Рекламация, инструкция, паспорт прибора при наличии, сам прибор без аккумулятора | В течение дня >> 1-2 дня | Да | Нет >> Да | Да | Нет >> Да | Да | Да | Да | | Нет |
| ИВС-Сигналспец-автоматика Изменений: 6 | ▲ 3 ○ 1 ▼ 2 | По многим вопросам не было опыта, так что их могут обсудить индивидуально | Обнинск | пн-пт: с 9:00 до 17:00 | Межгород | | 1 минута | Нет | Нет >> Один раз могут в самом начале при установке, чтобы требовалось выезды в дальнейшем, такого не было | Нет >> В принципе могут быстро предложить, но надо индивидуально договариваться | Любым видом связи прислать или привезти на производство | Рекламация | В течение 5 рабочих дней >> Дней 7 | Нет | Нет >> Пока не начали таким заниматься, смотрят в эту сторону, пока могут проконсультировать | Нет >> Может быть в будущем | Нет | Документация выложена для каждого наименования >> Нет | | Нет | | |



Способы обращений: ☎ телефон, 📩 e-mail, 📄 форма или всплывающее окно на сайте, 💬 форма для обратного звонка, 🖼 Facebook, 🌐 ВКонтакте, 🌐 Twitter, 🌐 ICQ, 🌐 WhatsApp, 🌐 Viber, 🌐 Telegram, 🌐 Instagram, 🌐 Skype, 🌐 LiveJournal, 🌐 LinkedIn



Жирный курсив — это изменения.
Если что-то полностью поменялось, то стоят «>>» перед **выделенным текстом**.
Если добавилось к старому, то рядом со старым стоит **выделенный текст**.

| Бренд | Количество изменений | Примечание | Город | Режим работы техподдержки (по московскому времени) | Платный/бесплатный звонок | Способы обращений | Скорость ответа | Доступно ли удаленное подключение (TeamViewer и др.) | Могут ли совершить выезд на объект (платно/бесплатно) | Представляют ли оборудование на подмену | Алгоритм сдачи оборудования | Какие документы нужны при отправке оборудования | Сроки диагностики оборудования | Представляют ли сервис подбора оборудования | Осуществляют ли перевод проектов на свое оборудование | Готовы ли разработать проект | Готовы ли актуализировать проект | FAQ на сайте | Инструкции на сайте | ВидеоИнструкции (хотя бы на некоторые приборы) | YouTube-канал | Возможности обучения |
|--------------------------------------|----------------------|---|---|--|----------------------------------|--|---|---|---|---|--|--|---|---|---|------------------------------|----------------------------------|--------------|---------------------|--|-------------------------------|----------------------|
| Спецавтоматика Бийск Изменений: 6 | ▲ 2 ○ 3 ▼ 1 | Бийск | пн-пт: 12:00-20:30 | Бесплатный | | 1 минута >> Не взяли в рабочее время (корот. гудки), написала письмо | Да | Да, платно/ бесплатно зависит от цели выезда | Да >> Нужна конкретика, что и почему сломалось | Сначала выясняют детали поломки, по чьей вине неисправность, если по вине производителя, то нужно отправить оборудование на адрес производителя (за их счет), и они вышлют новый исправленный прибор. | Рекламация | В течение 3-5 дней >> Зависит от типа оборудования | Нет >> Да | Нет >> Да. Бесплатно — переход на рекомендованное оборудование на подмену, но изменения в проект — платно. Если проект касается аспирационной системы или системы «Бастлон», то основные проектные решения бесплатны | Да, стоимость в зависимости от объема работ | Нет | Нет | Да | Нет | | Вебинары, онлайн тестирование | |
| Комплектстрой-сервис Изменений: 5 | ▲ 4 ○ 0 ▼ 1 | Рязань | пн-чт: с 9:00 до 17:30 пт: с 9:00 до 16:30 сб-вс: вых. >> пн-пт: с 9:00 до 17:30 | Межгород | (сайт изменился на kssrr.ru) | 1 минута | Да | Да, в зависимости от сложности и удаленности объекта. Платно | Заключают договор на обслуживание, если что-то ломается, в течение дня приезжают и меняют | Сразу приезжают и меняют | Документы на закупку | Отказ отвечать >> 14 дней | Да | Да, стоимость зависит от объема работ >> Да, бесплатно | Да | Нет | Да >> На новом сайте нет | Нет | Нет | Нет | Нет | |
| Сигма-ИС Изменений: 5 | ▲ 1 ○ 4 ▼ 0 | Москва | пн-пт: с 9:15 до 18:00 | По Москве бесплатный | | 1 минута | Да | Не является профилем компании, но если сложный объект, то могут. Платно, 1500-2000 за час >> Крайне редко | Не практикуется, но возможно >> Если очень надо и если есть в наличии | Для Москвы: привезти оборудование лично/курьером. Не Москва — по почте | Рекламационный акт, дата покупки >> Рем. группе предоставлять оборудование и документы на него, других заявлений не надо | Быстро, иногда в присутствии клиента >> Примерно 10 дней | Оказывают помощь, но это не является профилем компании >> Это не профиль компании, посоветовали стороннюю монтажную компанию | Нет | Нет | Нет | Нет | Да | Нет | Нет | Собственный учебный центр | |
| ЮНИТЕСТ (Unitest) Изменений: 5 | ▲ 1 ○ 4 ▼ 0 | Обращают внимание на индивидуальный подход в работе | Москва | пн-пт: с 10:00 до 18:00 | По Москве бесплатный | | Звонок, минута, потом переключали на конкретного специалиста, ожидание 2-3 минуты | Да | Да, бесплатно >> Выезд по Москве бесплатно | Да | Доставить на завод >> Решается индивидуально | Рекламация, реквизиты клиента >> Сообщить причину поломки, далее по документам решается индивидуально | 1-2 дня | Да | Да. Если крупный проект, то бесплатно | Да | Да | Да | Нет | Нет | Нет, есть бесплатные семинары | |



Способы обращений: телефон, e-mail, форма или всплывающее окно на сайте, форма для обратного звонка, Facebook, ВКонтакте, Twitter, ICQ, WhatsApp, Viber, Telegram, Instagram, Skype, LiveJournal, LinkedIn



Жирный курсив — это изменения.
Если что-то полностью поменялось, то стоят «>>» перед **выделенным текстом**.
Если добавилось к старому, то рядом со старым стоит **выделенный текст**.

| Бренд | Количество изменений | Примечание | Город | Режим работы техподдержки (по московскому времени) | Платный/бесплатный звонок | Способы обращений | Скорость ответа | Доступно ли удаленное подключение (TeamViewer и др.) | 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 | FAQ на сайте | Инструкции на сайте | ВидеоИнструкции (хотя бы на некоторые приборы) | YouTube-канал | Возможности обучения |
|--------------------------------|----------------------|---|-------------------------|--|---------------------------|----------------------------|--|--|--|---|--|---|---|--|---|------------------------------|----------------------------------|---|---------------------|--|--|----------------------|
| Alpro (Алпро) Изменений: 5 | ▲ 0 ○ 2 ▼ 3 | | Санкт-Петербург | пн-чт: с 09:30 до 18:00 пт: с 09:30 до 17:30 | По Москве бесплатный | | 1 минута | Да >> Нет | На крупный объект бесплатно. В другие города (не Спб) выезжают только на монтаж, не ремонт | Предоставляют, если есть на складе | Доставить в официальный сервисный центр | Рекламация (заявка) , документ о покупке | Не больше недели >> Не быстро | Да | Да, под ключ. Стоимость в зависимости от объема работ | Да | - | Да, для всех приборов | Нет | , но посл. видео 7 мес. назад (от июля '21) | Нет | |
| Аргус-Спектр Изменений: 4 | ▲ 2 ○ 0 ▼ 2 | Техподдержка только через почту. На вопросы отвечают при наличии спецификаций | Санкт-Петербург, Москва | пн-пт: с 9:00 до 18:00 » пн-пт: с 6:00 до 22:00 сб-св с 9:00 до 18:00 | Межгород | | Письмо, в течение 10 минут >> 5 рабочих дней (с дополнительными уточнениями в переписке) | Да, только для устранения неисправностей | Индивидуально | Нет | Доставить прибор на завод-изготовитель | Сопроводительное или гарантитное письмо | 14 дней | Да | Нет | Да | Нет | Да | Да | | Онлайн конференции по СТРЕЛЦ-ПРО + теория, практика и тестирование | |
| Артон Изменений: 3 | ▲ 3 ○ 0 ▼ 0 | Техподдержка только через дилеров | | | | | | | | | | | | | | | Нет >> Да | При наличии инструкций к прибору, высывают >> Схемы подключения на сайте | Нет | Нет | | |
| Тэко (Астра) Изменений: 3 | ▲ 2 ○ 1 ▼ 0 | | Казань | пн-пт: с 8:00 до 17:00 | Межгород | | Письмо, в течение часа | Да | Нет, выезд не потребуется, т.к. все решаемо удаленно. Есть обучение для сотрудников объекта, чтобы они сами могли решить проблему | Да, есть программа «Горячая замена» у дилеров | Выслать оборудование на завод-изготовитель, транспортировка гарантийного оборудования за счет завода | Рекламация | 5-10 дней | Да | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да | Да | Да | | Есть база знаний | |
| Rubezh (Рубеж) Изменений: 3 | ▲ 1 ○ 1 ▼ 1 | | Москва, Саратов | пн-пт: с 4:00 до 18:00 сб-вс: с 10:00 до 17:00 | По Москве бесплатный | приложение в Гугл плей | Звонок, минута | Да | На крупный объект бесплатно >> Не выезжают | Зависит от конкретного случая >> Горячая замена бесплатно, по гарантии | Заполнить на сайте форму рекламации привезти/прислать оборудование на склад в Москве, производитель отсыпает оборудование на склад для проверки, если заводской брак, то выдают новое оборудование | Рекламация | Индивидуально >> Достаточно долго, примерно 1 месяц со всеми пересылками | Да | Да, стоимость зависит от объекта | Да | Да | Да | | Да, на сайте | | |



Способы обращений: ☎ телефон, 📩 е-mail, 📄 форма или всплывающее окно на сайте, 📞 форма для обратного звонка, 🖐 Facebook, 🌐 ВКонтакте, 🐦 Twitter, 🌸 ICQ, 💬 WhatsApp, 💬 Viber, 💬 Telegram, 📸 Instagram, 💬 Skype, 💬 LiveJournal, 💬 LinkedIn



Жирный курсив — это изменения.
Если что-то полностью поменялось, то стоят «>>» перед **выделенным текстом**.
Если добавилось к старому, то рядом со старым стоит **выделенный текст**.

| Бренд | Количество изменений | Примечание | Город | Режим работы техподдержки (по московскому времени) | Платный/бесплатный звонок | Способы обращений | Скорость ответа | Доступно ли удаленное подключение (TeamViewer и др.) | Могут ли совершить выезд на объект (платно/бесплатно) | Предоставляют ли оборудование на подмену | Алгоритм сдачи оборудования | Какие документы нужны при отправке оборудования | Предоставляют ли сервис подбора оборудования | Сроки диагностики оборудования | Предоставляют ли перевод проектов на свое оборудование | Готовы ли разработать проект | Готовы ли актуализировать проект | FAQ на сайте | Инструкции на сайте | ВидеоИнструкции (хотя бы на некоторые приборы) | YouTube-канал | Возможности обучения | |
|-------------------------------|----------------------|--|-------------------------|--|-------------------------------|--|------------------|--|---|--|---|--|--|--------------------------------|--|------------------------------|----------------------------------|--------------|-------------------------|--|---------------|----------------------|-----|
| ИРСЭТ Изменений: 2 | ▲ 0 ○ 0 ▼ 2 | Попросили письмо и не ответили | Санкт-Петербург | Межгород | 📞 📠 | Телефоны не отвечают, набирала несколько дней. Других контактов нет >> По телефону 1 минута. Попросили письмо. На два письма так и не ответили | | | | | | | | | | | | | Да, но обновлялся давно | Да | Нет | Нет | Нет |
| Риэлта Изменений: 2 | ▲ 1 ○ 1 ▼ 0 | | Санкт-Петербург | Межгород | 📞 📠 | Звонок 1 минута. Сначала попросили перевозить, потом — письмо на почту. Ответ быстрый. | Нет | Нет >> Выезды возможны в Спб, но в большинстве случаев вопросы оперативно решаются по телефону | Если получится договориться с дилером | Прислать прибор на предприятие | | Рекламация | Индивидуально, в течение нескольких дней | Нет | Нет | Нет | Да | Да | Да | Да | YouTube | Вебинары на сайте | |
| Bolid (Болид) Изменений: 2 | ▲ 1 ○ 0 ▼ 1 | | Москва, Королев | пн-чт: с 9:00 до 18:00 пт: с 9:00 до 17:30 | По Москве бесплатный | 📞 📠 ✉️ 🌐 | 1 минута | Да | Нет | Нет | Доставить прибор в Московский офис | Письмо с описанием неисправности и ренвизиты >> Паспорт, гарантитный талон | 10-14 дней | Да | Да | Нет | Да | Да | Частично | Да | YouTube | Да | |
| Спецприбор Изменений: 1 | ▲ 0 ○ 1 ▼ 0 | Компания занята нефтегазодобывающей, нефтеперерабатывающей, энергетической и топливной отраслями промышленности и не смогла помочь с вопросами по гостинице. Приведены ответы из предыдущего материала | Казань | пн-пт: с 9:00 до 18:00 >> пн-пт: с 8:00 до 12:00, с 13:00 до 17:00 | Звонок междугородний, платный | 📞 📠 | 1 минута | Нет | Нет | Нет | Выслать прибор на производство | Рекламация | 2 дня | Нет | Нет | Нет | Да | Да | Да | Нет | YouTube | Нет | |
| Esmi Изменений: 0 | ▲ 0 ○ 0 ▼ 0 | Техподдержка через дилера (ЛУИС+) | Москва, Санкт-Петербург | | 📞 | | 1 минута (дилер) | Да | Да, платно | Да | Перед отправкой оборудования сообщить об этом менеджеру, прислать/привезти оборудование в сервисный центр | Рекламация, копия товарной накладной | 1 день | Нет/дилер да | Нет/дилер да | Нет/дилер да | - | Да | Нет | Нет | YouTube | Есть обучение офлайн | |



Способы обращений: ☎ телефон, 📩 е-mail, 📄 форма или всплывающее окно на сайте, 📱 форма для обратного звонка, 🖥 Facebook, 🌐 ВКонтакте, 🐦 Twitter, 💬 ICQ, 💬 WhatsApp, 💬 Viber, 💬 Telegram, 💬 Instagram, 💬 Skype, 💬 LiveJournal, 💬 LinkedIn



Жирный курсив — это изменения.
Если что-то полностью поменялось, то стоят «>>» перед **выделенным текстом**.
Если добавилось к старому, то рядом со старым стоит **выделенный текст**.

| Бренд | Количество изменений | Примечание | Город | Режим работы техподдержки (по московскому времени) | Платный/бесплатный звонок | Способы обращений | Скорость ответа | Доступно ли удаленное подключение (TeamViewer и др.) | 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 | FAQ на сайте | Инструкции на сайте | ВидеоВИДЕОинструкции (хотя бы на некоторые приборы) | YouTube-канал | Возможности обучения |
|-------|----------------------|------------|-------|--|------------------------------|-------------------|-----------------|--|--|---|--------------------------------|---|-----------------------------------|---|---|---------------------------------|-------------------------------------|--------------|---------------------|---|---------------|----------------------|
|-------|----------------------|------------|-------|--|------------------------------|-------------------|-----------------|--|--|---|--------------------------------|---|-----------------------------------|---|---|---------------------------------|-------------------------------------|--------------|---------------------|---|---------------|----------------------|

Новички рейтинга

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|---|-----------------|--|----------------------|---|---------------------------------|------------------------------------|--|-----------------|--|---|--|---------------|---------------|---------------|--|-----|-----|-------------|---------------------------------|--|
| НИТА | | Нижний Новгород | пн-пт: с 9:00 до 18:00 | Межгород | ☎ | 2 минуты | Да, при наличии хорошего интернета | Да, но по договору и бесплатно | Да, бесплатно | Оборудование отправить транспортной компанией | Паспорт оборудования, дефектная ведомость | Не считая доставки — 2 рабочих дня | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да | Нет | Да, YouTube | YouTube | 2-дневный курс, ролики на сайте |
| Плазма Т | | Москва | пн-пт: с 09:00 до 17:30 кроме праздников | По Москве бесплатный | ☎ | 50 секунд — техподдержка | Да | Да бесплатно, если не гарантийный случай | Нет | Выслать любым удобным способом | Никаких | 5-7 рабочих дней | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Нет | Да | Нет | YouTube | Есть на сайте, но попасть на него можно только через поиск |
| GST | | Москва | пн-пт: с 10:00 до 20:00 | По Москве бесплатный | ☎ | 25 секунд — через дистрибуторов | Нет | Да бесплатно по гарантии | Нет | Отправить в офис | Рекламационный акт | 1-2 рабочих дня | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Нет | Нет | Нет | YouTube, канал НЭДТ.Дистрибуции | Семинары на сайте |
| RUBETEK | | Москва | ежедневно с 09:00 до 21:00 | Бесплатный | ☎ | 30 сек | Да | Да, бесплатно | Меняют сразу | Отправить оборудование с курьером | Накладная | Не более недели | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да | Да | Нет | YouTube | Да |
| Smartec | Один дистрибутор с Esser — АРМО Системы | Москва | пн-пт: с 9:00 до 18:00 | По Москве бесплатный | ✉ | 20-30 сек с общего номера | Нет | Нет, только по договору с Арплекс | Да, по гарантии | По гарантии отправить оборудование в сервисный центр | Счет об оплате | По гарантиидается 45 дней, а так проверяют за неделю | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Да, бесплатно | Полная разработка — платно предпроектная — бесплатна | Да | Да | Да | YouTube | «Обучалки» на сайте |

Фото: ©Depositphotos.com

