

# Несгораемый сервис. Возвращение

Два года назад тайные покупатели журнала RUBEZH обратились в компании 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% пришлось на улучшение сервисов — выросла 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

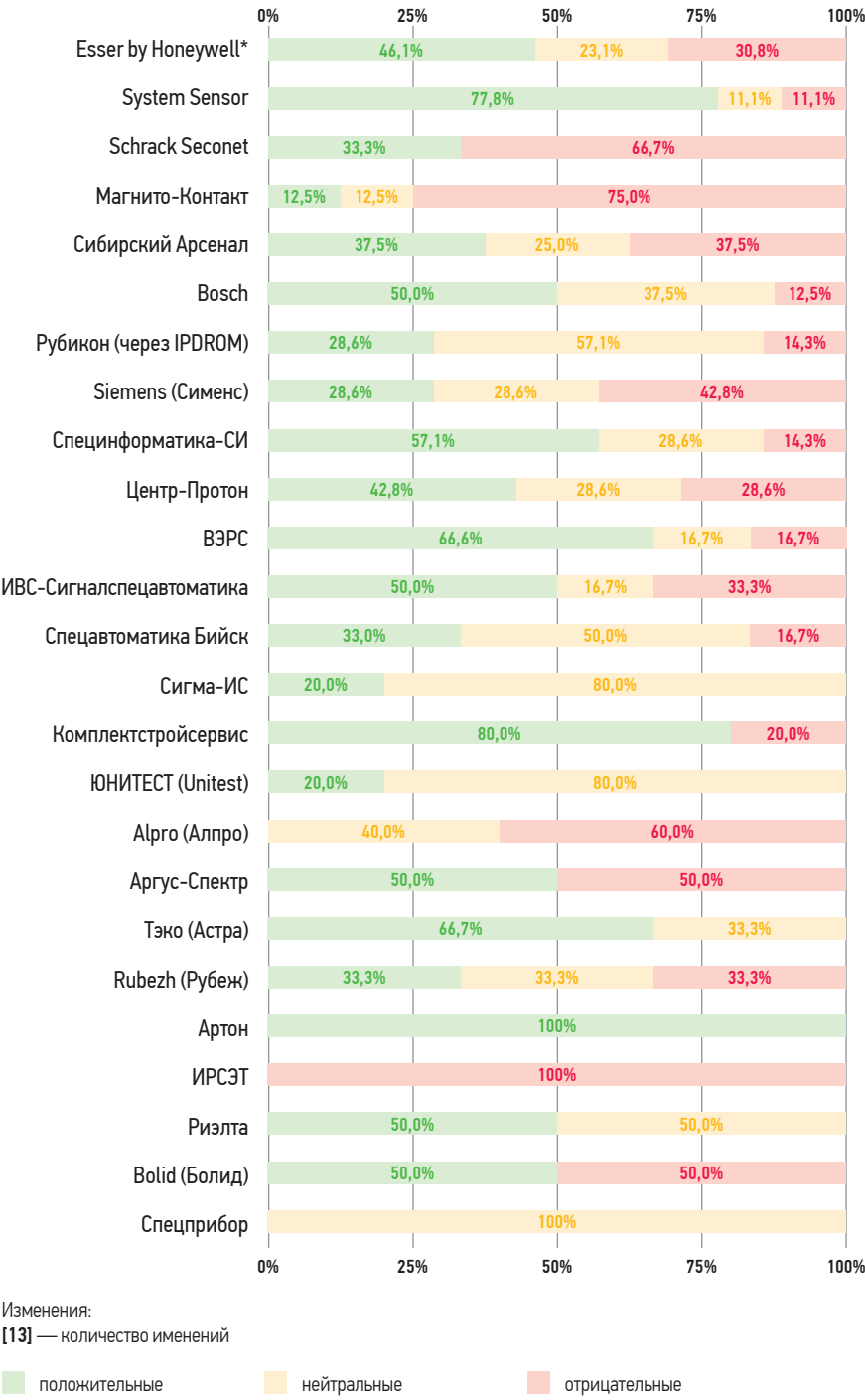
Итак, мы собираемся построить трехэтажную гостиницу в Подмосковье, которая была спроектирована в 2016 году. Так как закупка и выбор оборудования только планируются, мы хотим определиться с производителем. Для принятия решения по поставщику нам важно узнать, как сможет помочь техподдержка различных производителей 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 определяет количество изменений — у кого их больше, тот производитель выше.



\* Через АРМО-системы



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

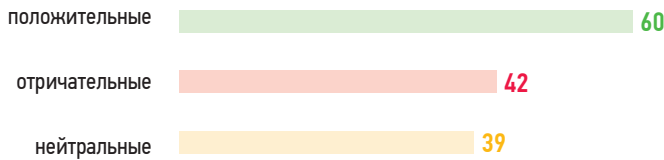
**ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ:** у производителя улучшился сервис по какому-то критерию. Например, появилась возможность удаленного подключения

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

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 клиентоориентированной. Но при этом количество негативных изменений все еще велико

### Изменения:



## Результаты исследования
















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
Esser by Honeywell (через АРМО-системы) Изменений: 13	▲7 ●3 ▼3	На звонок ответили сразу, но долго искали специалиста	Москва (представительство)	пн-чт с 9:00 до 18:00, пт с 9:00 до 17:00 >> пн-пт: с 9:00 до 18:00	По Москве бесплатный	       Новые телефоны, страничка 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 >> Полная разработка — платно предпроектная — бесплатно	Да >> Это все делает Армакс — платно	-	Да (на новом сайте также)	Нет	 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 запчащам; 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	Да, бесплатно	Проектировщика нет >> Только консультация, бесплатно	Да	Да	Да	Нет	 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.)	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
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	                                                																	





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 IPDRUM) Изменений: 7	▲ 2 ● 4 ▼ 1		Москва	пн-пт: с 9:00 до 18:00	Бесплатный	☎ ✉ 📄 📞 📠 📷 📠 📠 📖 🌐	1 минута >> 1-2 минуты с учетом соединения с необходи- мым специ- алистом	Да, >> Могут, но стараясь делать упор на обучение сотрудни- ков/специа- листов объ- екта, чтобы они знали, как себя ве- сти в случае поломки	Да, бесплат- но >> Да, стоимость зависит от сложности, размера объ- екта и ве- личины по- ломки	Да, делают горячую за- мену, если есть обо- рудование на складе, ком- пания Сиг- ма делает диагности- ку, чтобы понять, га- рантийный случай или нет	Привезти прибор в сервисный центр	Гарантийный талон, до- кумент под- тверждающий покупку >> Рекламация	Индивиду- ально >> Диа- гностика не- сколько дней, т.к. есть диагности- ческие стен- ды прямо на складе, но с учетом пере- сылок при- мерно неделя	Да	Да	Нет >> Могут	Да	Нет	Высылают при наличии по за- просу клиенту	Высылают при наличии по за- просу клиенту	📺	Нет
Специфор- матика-СИ Изменений: 7	▲ 4 ● 2 ▼ 1		Москва	пн-пт: с 09:00 до 18:00	По Москве бесплатный	☎ ✉	1 минута	Нет >> Да	Могут, если Москва, то 2500-3000 т. за выезд, если Под- московье, то 5000	Предоставля- ют по письму >> Да	Консультация по телефону/ видеосвязи. Если серьез- ная полом- ка — привез- ти оборудо- вание, чинят прямо при клиенте.	Рекламация	1 день >> 2 часа	Да по проекту	Да, бесплатно	Нет >> Да, бес- платно	Могут подско- зать >> Нет	Нет	Да	Да, по запросу	Нет	Нет
Центр-Протон Изменений: 7	▲ 2 ● 2 ▼ 2		Челябинск	пн-пт: с 6:00 до 16:00	Межгород	☎ ✉ 📄 📞 📠 📷 📠 📠 📖 🌐	1 минута	Да	Индивиду- ально >> Нет	Нет	Отправить на завод, через транспорт- ную компа- нию за свой счет	Рекламация >> Счет	Индивидуаль- но, в порядке живой очере- ди >> Условно 1 месяц, но на деле до 10 дней	Да, бесплатно	Да	Нет	Рассматри- вается инди- видуально >> Нет	Да	Не для всех приборов >> Есть реко- мендации, статьи	Да	📺	Семинары и эфиры на YouTube
ВЭРС Изменений: 6	▲ 4 ● 1 ▼ 1		Новоси- бирск	пн-пт: с 4:00 до 13:00 >> до 16:00	Бесплатный + межгород	☎ ✉	1 минута	Нет	Нет	Нет >> Подме- ну можно взять у «Приборы охраны» для Москвы, напрямую у «ВЭРС» нельзя	Привезти или прислать на адрес про- изводства или на адрес торгового дома, но это дороже	Рекламация, инструкция, паспорт при- бора при нали- чии, сам при- бор без анку- мулятора	В течение дня >> 1-2 дня	Да	Нет >> Да	Да	Нет >> Да	Да	Да	Да	📺	Нет
ИВС-Сигналспе- ци-автоматика Изменений: 6	▲ 3 ● 1 ▼ 2	По многим во- просам не было опыта, так что их могут обсуждать индивидуально	Обнинск	пн-пт: с 9:00 до 17:00	Межгород	☎ ✉ 📄	1 минута	Нет	Нет >> Один раз могут в самом на- чале при установке, чтобы тре- бовались выезды в дальнейшем, такого не было	Нет >> В принципе могут бы- стро предо- ставить, но надо инди- видуально договари- ваться	Любым видом связи при- слать или привезти на производ- ство	Рекламация	В течение 5 ра- бочих дней >> Дней 7	Нет	Нет	Нет >> Пока не начали таким заниматься, смотрят в эту сторону, пока могут проконсульти- ровать	Нет >> Может быть в буду- щем	Нет	Документация выложена для каждого наи- менования >> Нет	Нет	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)	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
Спецавтоматика Бийск Изменений: 6	<div><div>▲ 2</div><div>● 3</div><div>▼ 1</div></div>		Бийск	пн-пт: 12:00-20:30	Бесплатный	 	1 минута >> <b>Не взяли в рабочее время (корот. гудки), написала письмо</b>	Да	Да, <b>платно/бесплатно зависит от цели выезда</b>	Да >> <b>Нужна конкретика, что и почему сломалось</b>	Сначала выяснение деталей поломки, по чьей вине неисправность, если по вине производителя, то нужно отгрузить оборудование на адрес производителя (за их счет), и они вышлют новый исправный прибор.		Рекламация	В течение 3-5 дней >> <b>Зависит от типа оборудования</b>	Нет >> <b>Да</b>	Нет >> <b>Да. Бесплатно — перечень рекомендуемого оборудования на подмену, но изменения в проект — платно. Если проект касается аспирационной системы или системы «Бастиян», то основные проектные решения бесплатны</b>	Да, стоимость в зависимости от объема работ	Нет	Нет	Да	Нет		<b>Вебинары, онлайн тестирование</b>
Комплектстройсервис Изменений: 5	<div><div>▲ 4</div><div>● 0</div><div>▼ 1</div></div>		Рязань	пн-чт: с 9:00 до 17:30 пт: с 9:00 до 16:30 сб-вс: вых. >> <b>пн-пт: с 9:00 до 17:30</b>	Межгород	   <b>(сайт изменился на kssrr.ru)</b>	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 >> <b>14 дней</b>	Да	Да	Да, стоимость зависит от объема работ >> <b>Да, бесплатно</b>	Да	Нет	Да >> <b>На новом сайте нет</b>	Нет	<b>Нет</b>	<b>Нет</b>
Сигма-ИС Изменений: 5	<div><div>▲ 1</div><div>● 4</div><div>▼ 0</div></div>		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 >> <b>Крайне редко</b>	Не практикуется, но возможно >> <b>Если очень надо и если есть в наличии</b>	Для Москвы: привезти оборудование лично/курьером. Не Москва — по почте		Рекламационный акт, дата покупки >> <b>Рем. группе предоставить оборудование и документы на него, других заявлений не надо</b>	Быстро, иногда в присутствии клиента >> <b>Примерно 10 дней</b>	Оказывают помощь, но это не является профилем компании >> <b>Это не профиль компании, посоветовали стороннюю монтажную компанию</b>	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет	<b>Нет</b>	<b>Собственный учебный центр</b>
ЮНИТЕСТ (Unitest) Изменений: 5	<div><div>▲ 1</div><div>● 4</div><div>▼ 0</div></div>	Обращают внимание на индивидуальный подход в работе	Москва	пн-пт: с 10:00 до 18:00	По Москве бесплатный	  	Звонок, минута, <b>потом переключали на конкретного специалиста, ожидание 2-3 минуты</b>	Да	Да, бесплатно >> <b>Выезд по Москве бесплатно</b>	Да	Доставить на завод >> <b>Решается индивидуально</b>		Рекламация, реквизиты клиента >> <b>Сообщить причину поломки, далее по документам решается индивидуально</b>	1-2 дня	Да	Да	Да. Если крупный проект, то бесплатно	Да	Да	Да	Нет	<b>Нет</b>	<b>Нет, есть бесплатные семинары</b>























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 >> <b>Нет</b>	На крупный объект бесплатно. <b>В другие города (не СПб) выезжают только на монтаж, не ремонт</b>	Предоставляют, если есть на складе	Доставить в официальный сервисный центр		Рекламация ( <b>заявка</b> ), документ о покупке	Не больше недели >> <b>Не быстро</b>	Да	Да	Да, <b>под ключ</b> . Стоимость в зависимости от объема работ	Да	-	Да, для всех приборов	Нет	 , <b>но посл. видео 7 мес. назад (от июля '21)</b>	<b>Нет</b>
Аргус-Спектр Изменений: 4	▲ 2 ● 0 ▼ 2	Техподдержка только через почту. На вопросы отвечают при наличии спецификации	Санкт-Петербург, Москва	пн-пт: с 9:00 до 18:00 >> <b>пн-пт: с 6:00 до 22:00</b> <b>сб-вс с 9:00 до 18:00</b>	Межгород	     	Письмо, в течение 10 минут >> <b>5 рабочих дней (с дополнительными уточнениями в переписке)</b>	Да, только для устранения неисправностей	Индивидуально	Нет	Доставить прибор на завод-изготовитель		Сопроводительное или гарантийное письмо	14 дней	Да	Да	Нет	Да	Нет	Да	Да		<b>Онлайн конференции по СТРЕЛЕЦ-ПРО + теория, практика и тестирование</b>
Артон Изменений: 3	▲ 3 ● 0 ▼ 0	Техподдержка только через дилеров																	Нет >> <b>Да</b>	При наличии инструкций к прибору, высылают >> <b>Схемы подключения на сайте</b>	При наличии инструкций к прибору, высылают >> <b>Видеоинструкции есть на сайте</b>	<b>Нет</b>	<b>Нет</b>
Тэно (Астра) Изменений: 3	▲ 2 ● 1 ▼ 0		Казань	пн-пт: с 8:00 до 17:00	Межгород	 	Письмо, в течение часа	Да	Нет, <b>выезд не требуется, т.к. все решается удаленно. Есть обучение для сотрудников объекта, чтобы они сами могли решить проблему</b>	Да, есть программа «Горячая замена» у дилеров	Выслать оборудование на завод-изготовитель, <b>транспортировка гарантийного оборудования за счет завода</b>		Рекламация	5-10 дней	Да	Да, <b>бесплатно</b>	Да, бесплатно	Да	Да	Да	Да		<b>Есть база знаний</b>
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 >> <b>Не выезжают</b>	Зависит от конкретного случая >> <b>Горячая замена бесплатно, по гарантии</b>	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 >> <b>Достаточно долго, примерно 1 месяц со всеми переписками</b>	Да	Да	Да, стоимость зависит от объекта	Да	Да	Да	Да		<b>Да, на сайте</b>



























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
ИРСЭТ Изменений: 2	▲ 0 ● 0 ▼ 2	Попросили письмо и не ответили	Санкт-Петербург		Межгород	   факс	Телефоны не отвечают, набирала несколько дней. Других контактов нет >> <b>По телефону 1 минута. Попросили письмо. На два письма так и не ответили</b>												Да, но обновлялся давно	Да	Нет	<i>Нет</i>	<i>Нет</i>
Риэлта Изменений: 2	▲ 1 ● 1 ▼ 0		Санкт-Петербург		Межгород	 	Звонок 1 минута. <b>Сначала попросили перезвонить, потом — письмо на почту. Ответ быстрый.</b>	Нет	<b>Нет &gt;&gt; Выезды возможны в СПб, но в большинстве случаев вопросы оперативно решаются по телефону</b>	Если получится договориться с дилером	Прислать прибор на предприятие		Рекламация	Индивидуально, в течение нескольких дней	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Да	Дет		<i>Вебинары на сайте</i>
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		<b>Письмо с описанием неисправности и реквизиты &gt;&gt; Паспорт, гарантийный талон</b>	10-14 дней	Да	Да	Нет	Да	Да	Частично	Да		<i>Да</i>
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 >> <b>пн-пт: с 8:00 до 12:00, с 13:00 до 17:00</b>	Звонок междугородний, платный	     	1 минута	Нет	Нет	Нет	Выслать прибор на производство		Рекламация	2 дня	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Да	Нет		<i>Нет</i>
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, стоимость зависит от объема работ	Нет/дилер да	-	Да	Нет	<i>Нет</i>	<i>Есть обучение офлайн</i>





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
-------	----------------------	------------	-------	--	---------------------------	-------------------	-----------------	--	---	--	-----------------------------	--	---	--------------------------------	--	---	------------------------------	----------------------------------	--------------	---------------------	--	---------------	----------------------

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 платно	Да, бесплатно	Оборудование отправить транспортной компанией		Паспорт оборудования, дефектная ведомость	Не считая доставки — 2 рабочих дня	Да, бесплатно	Да, бесплатно	Да, платно	При необходимости и согласовании делают бесплатно	Да	Нет	Да, 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 платно, если не гарантийный случай	Нет	Выслать любым удобным способом		Никаких	5-7 рабочих дней	Да, бесплатно	Да, бесплатно	Да, платно	Аудит — нет, актуализация — бесплатно	Нет	Да	Нет		Есть на сайте, но попасть на него можно только через поиск
GST			Москва	пн-пт: с 10:00 до 20:00	По Москве бесплатный	  через дистрибьюторов	25 секунд — через дистрибьютора	Нет	Да бесплатно по гарантии	Нет	Отправить в офис		Рекламационный акт	1-2 рабочих дня	Да, бесплатно	Да, бесплатно	Да, платно	Да, бесплатно	Нет	Нет	Нет	, 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, платно	Аудит — нет актуализация — да, платно	Да	Да	Нет		Да
Smartec	Один дистрибьютор 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	Фото: © Depositphotos.com	Счет об оплате	По гарантии дается 45 дней, а так проверяют за неделю	Да, бесплатно	Да, бесплатно	Полная разработка — платно предпроектная — бесплатно	Это все делает Армакс — платно	Да	Да	Да		«Обучалки» на сайте