

# Не все включено

Компания	Контакты гарантийного (сервисного) центра на сайте	Форма заявки на гарантийный ремонт на сайте	Количество переключений до соединения с техническим специалистом	Что предложили при первом обращении клиента
Axis Communications <i>axis.com/ru/ru</i>	Нет	Нет	Нет	Официальный сайт компании предназначен для сотрудничества с потенциальными дилерами и не содержит информации о гарантии, поддержке розничных клиентов
DSSL (ООО «ДССЛ») <i>dssl.ru</i>	Есть	Нет	1	Специалисты спросили модель камеры. Решили, что проблема, скорее всего, в прошивке. Предложили принести оборудование в сервисный центр либо попробовать починить самостоятельно. Поломки такого рода, как правило, несущественны, будет достаточно перезагрузки
Hikvision <i>hikvision.ru</i>	Есть	Нет	2	Сказали, что, скорее всего, нужно сменить прошивку. Посоветовали обратиться к дилеру. Если такой возможности нет, то камеру можно отправить в Санкт-Петербург на диагностику
Micro Digital Inc. <i>microdigital.ru</i>	Есть	Нет	3	Сразу предложили привезти устройство в сервисный центр
Next Security <i>next-cctv.ru</i>	Есть	Нет	1	Подсказали несколько способов самостоятельного решения проблемы. Также предложили обратиться в гарантийный сервис
Panasonic <i>security.panasonic.ru</i>	Нет	Есть форма проверки действия гарантии	Нет	Напрямую с компанией созвониться нельзя, все вопросы относительно гарантии и поддержки клиентов осуществляются через реализующие фирмы
ГК «АБРОН Холдинг» <i>visionpro.ru</i>	Есть	Нет	2	Так как компания занимается только реализацией продукции, посоветовали обратиться в службу техподдержки при компании-производителе
ООО «ТД Амиком» <i>ami-com.ru</i>	Есть	Нет	Нет	Подсказали несколько способов самостоятельного решения проблемы. Рассказали о процессе сервисной проверки оборудования
ООО «АРМО-Системы» <i>amosystems.ru</i>	Есть	Нет	1	Подсказали несколько способов самостоятельного решения проблемы. Предложили услуги сервисного центра
ООО «АЭС-Торговый дом» <i>aes-td.ru</i>	Есть	Нет	1	Посоветовали попробовать самостоятельно устранить проблему либо отправить неисправное оборудование в сервисный центр
ООО «БайтЭрг» <i>byterg.ru</i>	Есть	Нет	1	Предложили отправить камеру на диагностику в Москву
ГК «Бенитекс» <i>benitex.ru</i>	Есть	Нет	Нет	Подсказали несколько способов самостоятельного решения проблемы. Предложили услуги сервисного центра
Торговый дом «Видеоглаз» <i>videoglaz.ru</i>	Есть	Есть	Нет	Предложили отправить камеру на диагностику в Москву

Компании, как и друзья, познаются в беде. В нашем случае — при поломке оборудования. Тайные покупатели обратились в ряд крупнейших компаний-поставщиков систем видеонаблюдения с целью выяснить их уровень клиентоориентированности. По легенде, клиент из Казани летом 2015 года установил в частном доме систему видеонаблюдения из четырех IP-камер, камеры подключены к компьютеру. Одна из них вышла из строя, не передает изображение, на мониторе отображается только черный экран, хотя все индикаторы горят. Неисправную камеру перезагружали, но все бесполезно. Результаты обращений и ответов компаний представлены в таблице. Вендорам и торговым домам они будут особенно интересны в сравнении с нашим предыдущим аналогичным исследованием сервисных центров, который журнал проводил в 2013 году (*РУБЕЖ*, №3, ноябрь 2013, стр. 20).

Как поступает компания по итогам диагностики	Предлагают ли замену оборудования	Предлагают ли выезд специалиста на объект	Куда нужно отправить неисправное оборудование	Срок решения вопроса при отправке оборудования на диагностику
Компания не предусматривает сотрудничества с розничными клиентами, необходимо обращаться к дилерам компании	Необходимо обращаться к дилерам	Необходимо обращаться к дилерам	Необходимо обращаться к дилерам	Необходимо обращаться к дилерам
Камеру либо отремонтируют, либо отправят в Санкт-Петербург на диагностику для выявления причин поломки. Если случай гарантийный, камеру заменят	Заменяют, если поломка входит в перечень гарантийных случаев и не подлежит ремонту	Да	В Казань, в случае необходимости сами отправят на диагностику в Санкт-Петербург	Не меньше месяца
Если неисправность входит в перечень гарантийных случаев, то камеру отремонтируют либо бесплатно заменят оборудование. Если не входит, есть возможность платного ремонта	Да	Нет	В Санкт-Петербург	Около месяца
Если неисправность входит в перечень гарантийных случаев, то камеру отремонтируют, либо заменят оборудование	Не предложили, но замена возможна, если камера не подлежит восстановлению	Нет	В Москву	Сроки не назвали
Если неисправность входит в перечень гарантийных случаев, то камеру отремонтируют либо заменят оборудование.	Да	Нет	В Москву	Диагностика занимает 1–2 дня, остальное зависит от работы почты
Компания не предусматривает сотрудничества с розничными клиентами, необходимо обращаться к дилерам компании	Необходимо обращаться к дилерам	Необходимо обращаться к дилерам	Необходимо обращаться к дилерам	Необходимо обращаться к дилерам
Производят сервисное обслуживание. В случае поломки оборудование отправляется производителю, который исполняет гарантийные обязательства	Нет	Нет	В Москву	Проверка оборудования занимает пару дней, остальное зависит от работы почты и от компании-производителя
Производят сервисное обслуживание, ремонтируют самостоятельно. В крайних случаях отправляют оборудование на диагностику и ремонт компании-производителю	Нет	Нет	В Москву	Около недели без учета сроков доставки
Ремонтируют самостоятельно или в отдельных случаях отправляют компании-производителю	Да	Такая услуга есть в тех городах, где есть филиалы компании	В Санкт-Петербург	Пара дней без учета доставки
Ремонтируют самостоятельно либо отправляют изготовителю	Нет	Нет специалистов, выезжающих на объекты	В Уфу, Самару или Тольятти	Если устроят сами, то пара дней, если придется отправлять производителю, то точно сказать не могут
Ремонтируют оборудование, если неисправность входит в перечень гарантийных случаев	Да	Нет	В Москву	2–3 дня на проверку, столько же на ремонт
Ремонтируют оборудование, если неисправность входит в перечень гарантийных случаев	Да	Нет	В Москву	Несколько дней, остальное зависит от работы почты
Ремонтируют самостоятельно	Зависит от компании-производителя	Только по Москве	В Москву	Максимум — 45 дней, но заверили, что на самом деле все происходит быстрее

Компания	Контакты гарантийного (сервисного) центра на сайте	Форма заявки на гарантийный ремонт на сайте	Количество переключений до соединения с техническим специалистом	Что предложили при первом обращении клиента
ООО «Випакс» <i>vipaks.ru</i>	Есть	Нет	1	Подсказали несколько способов самостоятельного решения проблемы. Предложили услуги сервисного центра
ООО Корпорация «Грумант» <i>grumant.ru</i>	Есть	Нет	1	Предложили прислать на экспертизу в ближайший офис, находящийся в Москве
ООО «Группа компаний КМ-Юг» <i>km-stv.ru</i>	Есть	Нет	1	Готовы провести диагностику, если клиент отправит изделие и документы, подтверждающие покупку оборудования именно в их компании
ООО «Компания ОСБез» <i>osbez-cctv.ru</i>	Есть	Нет	Нет	Предложили прислать неисправную камеру из Казани в Москву. Ремонтируют только те камеры, которые были куплены в их компании. В посылку необходимо вложить камеру, копии документов купли-продажи, указать лицо, на которое была куплена камера, приложить записку с описанием всех неисправностей
ООО «Торговый Дом Гарант» <i>garantgroup.com</i>	Есть	Есть	Нет	Предложили отправить оборудование в Санкт-Петербург в сервисный центр. Для этого необходимо заполнить акт передачи в сервис с указанием даты покупки и с подробным описанием неисправностей. Компания делает диагностику и ремонтирует
ООО «Компания Луис+» <i>luis.ru</i>	Есть	Есть	Нет	Посоветовали отправить камеру в сервисный центр. В посылку нужно вложить оборудование, бланк рекламации (распечатать с сайта компании). На посылку необходимо наклеить маркировку (распечатать с сайта компании)
NOVICAM (ООО «НОВИВИДЕО») <i>novicam.ru</i>	Есть	Нет	1	Предложили отнести или отправить камеру вместе с документами в сервисный центр в Казани для диагностики
ЗАО «Нордавинд» <i>nordavind.ru</i>	Нет	Нет	1	Необходимо отправить все товарные накладные и документы на камеру по электронной почте. Потом компания сама свяжется с сервисным центром
ООО «Торговый Дом Полисет» <i>polysset.ru</i>	Есть	Есть	1	Необходимо прислать камеру со всеми документами по почте
ООО «Приборы охраны» <i>pribor-ohrana.ru</i>	Есть	Нет	1	Необходимо отправить оборудование в сервисный центр. В посылку нужно вложить камеру, документы купли-продажи, копию талона накладной и описание неисправностей
ООО «Сатро-Паладин» <i>satro-paladin.com</i>	Есть	Есть	Нет	Необходимо отправить камеру в сервисный центр по адресу, указанному на сайте. В посылку вложить камеру, документы и акт рекламации
ООО «ЗС ГРУПП» <i>new-satro.ru</i>	Есть	Есть	1	Предложили прислать камеру и починить бесплатно, так как в партии камер обнаружили заводской брак — неисправные видеомодули
МОВОТІХ <i>mobotix-russia.ru</i>	Нет	Нет	Нет	Сервисного центра в России нет, потому что процент поломки и выхода из строя камер составляет меньше 0,8%. В случае неисправности камеру необходимо отправить в офис продаж для передачи на диагностику в компанию-дистрибьютора
ООО «ТД ТИНКО» <i>tinko.ru</i>	Есть	Есть	1	Необходимо отправить неисправное оборудование в магазин, далее компания самостоятельно отправит его производителю для ремонта
ООО «ТЕКО-ТД» <i>teko.biz</i>	Есть	Нет	Нет	Предложили отдать неисправное оборудование на диагностику и ремонт
ООО «ЭРВИ групп» <i>rvi-cctv.ru</i>	Есть	Есть	Нет	Необходимо отправить камеру с документами в любой из трех сервисных центров по стране

Как поступает компания по итогам диагностики	Предлагают ли замену оборудования	Предлагают ли выезд специалиста на объект	Куда нужно отправить неисправное оборудование	Срок решения вопроса при отправке оборудования на диагностику
Ремонтируют самостоятельно. В крайних случаях отправляют на диагностику компании-производителю	Да	Нет	В Пермь	5 дней
Предоставляют гарантию на товар и самостоятельно исполняют ее обязательства	Да	Нет	В Москву, Новосибирск или Севастополь	Несколько дней, остальное зависит от работы почты
Готовы отремонтировать оборудование самостоятельно либо произвести замену	Да	Нет	В Ставрополь	Точно сказать не могут, но заверили, что недолго
Готовы отремонтировать оборудование самостоятельно, если неисправность заключается в самой камере, а не в процессе монтажа/демонтажа. Делают «разбор полетов» вплоть до компании-производителя	Нет	Нет, не выезжают даже по Москве	В Москву	В среднем 2 недели
Ремонтируют в случае, если неисправность не связана со скачками напряжения, нет выгоревших плат и т. д.	Нет	Нет	В Санкт-Петербург	От 10 минут до 2 недель — зависит от неисправности. Уточнили, что если клиент приезжает из другого города, его пропустят вне очереди и отремонтируют оборудование менее чем за сутки
Определяют тип поломки, ремонтируют	Меняют, если это брак	Нет	Есть филиал в Казани, но посоветовали отправить напрямую в Москву	До 1 месяца — зависит от загруженности инженера и учитывая время пересылки
После прохождения диагностики в Казани камеру — в зависимости от сложности поломки — ремонтируют в Казани либо отправляют в Москву	Заменяют, если поломка входит в перечень гарантийных случаев и не подлежит ремонту	Нет	Казань	До 3 дней на ремонт
Компания берет на себя ответственность по работе с сервисным центром, диагностике и ремонту	Заменяют, если поломка входит в перечень гарантийных случаев и не подлежит ремонту	Затруднились ответить, необходимо связаться с сервисным центром.	В Москву	Не менее 2 недель
Если в камере по результатам диагностики не выявлена поломка по вине клиента, то этот случай является гарантийным, и тогда камеру направляют на ремонт	Нет	Нет	В Москву	1–2 дня после получения камеры
Отремонтируют бесплатно, если диагностика выявит, что причиной поломки не являются неправильная эксплуатация или другие действия клиента	Нет	Нет	В Новосибирск	До 1 недели
Отремонтируют бесплатно, если случай входит в перечень гарантийных. Если нет (например, камера сгорела от скачков напряжения), то клиента известят, и он сам будет принимать решение, ремонтировать или нет	Если инженер после диагностики камеры делает заключение о замене, то ее меняют по гарантии	Нет	В Москву	В течение 5 дней после получения камеры
Отремонтируют бесплатно	Заменяют по гарантии	Выезжают редко, услуга стоит дорого	В Москву	За 1 день
Не важно, на гарантии камера или нет. После диагностики решение о ремонте камеры принимается в Германии	Да. На время ремонта выдается новая камера	Нет	В Москву	3–6 недель
Диагностикой занимаются сервисные центры поставщиков	Нет	Нет	В Москву	1 месяц
Диагностику проводят в Казани, ремонт осуществляется в Москве	Нет	Нет	В Казань	Время ремонта определяется по итогам диагностики
Диагностика бесплатная. По ее результатам принимается решение о ремонте оборудования	Возможно, зависит от результата диагностики	Нет	В Москву, Саратов или Новосибирск	2 недели

