

Первая поломка

Компания	Есть ли контакты гарантийной (сервисной) службы на сайте	Есть ли форма заявки на гарантийный ремонт на сайте компании	Сколько переключений до соединения со специалистом	Что предложили при обращении клиента
Axis (Москва)	Только онлайн заявка	Да	1	Курьер компании забирает оборудование на диагностику
DSSL (Москва)	Нет	Нет	1	
Hickvision (Москва)	Нет	Да	1	Доставить оборудование вместе с актом рекламации по месту покупки
Microdigital (Москва)	Нет	Да	2	Отправить на диагностику в сервисный центр компании
МОВОТИХ (Санкт-Петербург)	Нет	Да	1	
Next (Санкт-Петербург)	Нет	Нет	1	Отправить на диагностику в сервисный центр
Panasonic (Саратов)	Да	Да	1	Сдать в сервисный центр
Аброн (Москва)	Телефон технической поддержки	Да	2	Доставить оборудование на сервисный склад продавца
Актив СБ (Москва)	Нет	Да	1	Отправить на диагностику в сервисный центр
Амиком (Москва)	Телефон технической поддержки	Да	1	Доставить оборудование на сервисный склад продавца
АРМО-системы (Москва)	Да	Да	1	Отправить на диагностику в сервисный центр
АСТД (Самара)	Нет	Да	3	В случае неисправности необходимо заполнить акт рекламации на сайте, отправить оборудование на диагностику в сервисный центр ассоциации
БайтЭрг (Москва)	Нет	Нет	1	Доставить в сервисный центр
Бенитэкс (Москва)	Нет	Да	1	Доставить в сервисный отдел вместе с заполненным актом рекламации

Выход оборудования из строя — еще один повод для компаний проявить свою клиентоориентированность. Следом за проверкой торговых домов и дистрибуторов на первое впечатление при звонке клиента и тестированием технической поддержки поставщиков и продавцов на рынке систем безопасности журнал RUBEЖ провел аудит работы гарантийных и сервисных служб с целью определить уровень качества и оперативности их работы. В этот раз «тайные клиенты» по заданию редакции обратились к соответствующим специалистам компаний со следующей ситуацией. Был куплен видеорегистратор на 4 канала и 4 камеры. После недельной стабильной работы третья видеокамера в видеорегистраторе вдруг начала отображать черный экран. Переключение работающей видеокамеры со второго канала на третий не помогло. «Сбрасывание» настроек на видеорегистраторе по умолчанию также не помогло. Скорее всего, это не программная ошибка, а проблема в обрабатывающем процессоре. Как должен поступить клиент? Что предлагают компании-поставщики и продавцы оборудования в таком случае? Ответы на эти вопросы приведены в результатах опроса.

Как поступает компания по итогам диагностики	Предлагают ли замену оборудования	Куда нужно отправить неисправное оборудование	Срок решения вопроса при отправке
Производится ремонт или замена оборудования	Да	Приезжает курьер	14 дней
Отвечать на вопросы отказались по причине отсутствия контактов клиента в их базе			
Производится ремонт	Да	Доставить оборудование по месту покупки	В течение 2 недель
Производится ремонт	Да	В авторизованный сервисный центр	До 10 рабочих дней
Все обращения рассматриваются только после заполнения он-лайн заявки на сайте			
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	Нет	Доставить по месту покупки	Ремонт осуществляется на предприятии-изготовителе. Сроки устанавливаются им же.
Компания — производитель. По своему оборудованию решает сама	Нет	В авторизованный сервисный центр	14 дней
По итогам диагностики связываются с клиентом по указанному в акте рекламации телефону	Да, если случай гарантийный	В авторизованный сервисный центр	До 2-х месяцев
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	Затруднились ответить и предложили сначала сделать диагностику	В авторизованный сервисный центр	Диагностика осуществляется на месте — при клиенте. Решение проблемы занимает до 2 недель
Производитель по итогам диагностики возвращает оборудование на сервисный склад продавца	Да	Отправку неисправного оборудования производителю сервисный склад продавца осуществляет самостоятельно	2 недели
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	Возможна замена или ремонт. Ремонт части моделей — в сервисных центрах производителей	В авторизованный сервисный центр	3-4 дня
Утверждают, что с поломкой справятся сами, помощь производителя не потребуется	Если не прошел 1 год со дня покупки осуществляется гарантийный ремонт.	В сервисный центр компании	1-4 дня (3 рабочих дня)
По итогам диагностики сами связываются с клиентом или клиент может уточнить этот вопрос самостоятельно	Да, если с момента покупки не прошло 2 недели	В авторизованный сервисный центр	До 4-х недель
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	Нет	В сервисный центр по месту покупки	7 дней

Компания	Есть ли контакты гарантитного (сервисного) центра на сайте	Есть ли форма заявки на гарантитный ремонт на сайте компании	Сколько переключений до соединения со специалистом	Что предложили при обращении клиента
Видеоглаз (Москва)	Нет	Да	1	Пытались решить проблему дистанционно и лишь после этого предложили отвезти по месту покупки
Випакс (Пермь)	Нет	Нет	1	Отправить на диагностику в сервисный отдел
Компания ГАРАНТ (Санкт-Петербург)	Да	Нет	1	Отправить на диагностику в сервисный центр
Грумант (Москва)	Нет	Нет	1	Отправить на диагностику в сервисный центр
Деан (Москва)	Нет	Да	1	Отправить на диагностику в сервисный центр
КМ-Юг (Ростов)	Да	Нет	1	Отправить на диагностику в сервисный центр
Луис+ (Москва)	Да	Да	1	Доставить на сервисный склад
Новые камеры – Novicam (Москва)	Нет	Да	1	Доставить в сервисный отдел в офис компании вместе с заполненным актом рекламации
Нордавинд (Москва)	Нет	Нет	1	Доставить в сервисный отдел
ОсБез (Москва)	Нет	Нет	2	Доставить оборудование на диагностику в компанию
Полисет (Москва)	Да	Да	1	Отправить на диагностику в сервисный отдел вместе с заполненным актом рекламации
Приборы охраны (Новосибирск)	Нет	Нет	1	Отправить на диагностику в сервисный центр компании
САТРО-ПАЛАДИН (Москва)	Да	Да	1	Отправить на диагностику в сервисный центр
Сатро Секьюрити Системс (Москва)	Указана электронная почта	Да	1	Отправить на диагностику в сервисный центр
СКВИД (Краснодар)	Да	Нет	1	Отправить на диагностику в сервисный центр
ТИНКО (Москва)	Телефон технической поддержки	Да	1	Доставить оборудование на сервисный склад продавца
ТЭКО (Казань)	Нет	Нет	1	Отправить на диагностику в сервисный центр. Затем в зависимости от модели компания отправляет на диагностику поставщикам
ЭРВИ групп (Москва)	Да	Да	1	Доставить или отправить на диагностику напрямую производителю или по месту покупки оборудования

Как поступает компания по итогам диагностики	Предлагают ли замену оборудования	Куда нужно отправить неисправное оборудование	Срок решения вопроса при отправке
По итогам диагностики готовы взять общение с производителем на себя	Не знают можно ли сделать замену	Доставить по месту покупки. Своего сервисного центра по ремонту нет, все оборудование отправляют производителю	Затруднились ответить
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	Нет	В сервисный центр по месту покупки	До 5 дней
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	Вопрос будет решаться только после диагностики	Доставить по месту покупки	Диагностика будет произведена в течение суток, срок ремонта зависит от конкретного случая
Компания — производитель. По своему оборудованию решает сама	Да	В сервисный центр в Москве, откуда оборудование отправят в Новосибирск	Возможен обмен на месте в день предоставления. Ремонт до 4 недель
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	По итогам диагностики возможна замена или ремонт	Отнести по месту покупки, либо в авторизованный сервисный центр	До 7 дней
Затруднились ответить	Нет	В сервисный центр по месту покупки	45 дней
Через обозначенное время клиенту необходимо связаться с сервисным складом самостоятельно	Да	В авторизованный сервисный центр	До 2 недель
Производится ремонт	Да	В сервисный отдел компании	В течение 2 недель
Ремонт или замена	Да	В авторизованный сервисный центр	От 3 дней до 1 месяца
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	Недали четкого ответа, зависит от производителя	Будет направлено производителю	От недели до месяца
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	Замена в случае заводского брака	В сервисный центр по месту покупки	Вопрос решается оперативно на месте
Производит диагностику и выдает заключение	Если вина производителя — произведена замена оборудования, если вина покупателя — ремонт	В сервисный центр по месту покупки	7 дней + время на доставку
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	По итогам диагностики возможна замена или ремонт	В сервисный центр	До 7 дней
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	До проведения диагностики — нет	Отнести по месту покупки	3-4 дня
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	Нет	В сервисный центр по месту покупки	Неопределенно
Производитель по итогам диагностики обращается в сервисный склад, который связывается с клиентом	Замена возможна, но в редких случаях	Отправку неисправного оборудования производителю сервисный склад осуществляет самостоятельно	Ремонт от 3 дней до 3 месяцев {в зависимости от производителя оборудования} + срок на доставку
Готовы взять общение с производителем по итогам диагностики на себя	Если заводской брак — замена, если вина покупателя — платный ремонт	В сервисный центр по месту покупки в Казани, либо по адресу сервисных центров поставщиков в других городах	2-3 дня
По итогам первичной диагностики связываются с клиентом для уточнения всех текущих вопросов	Да, если невозможно осуществить ремонт	Привезти или отправить на диагностику	До 14 дней