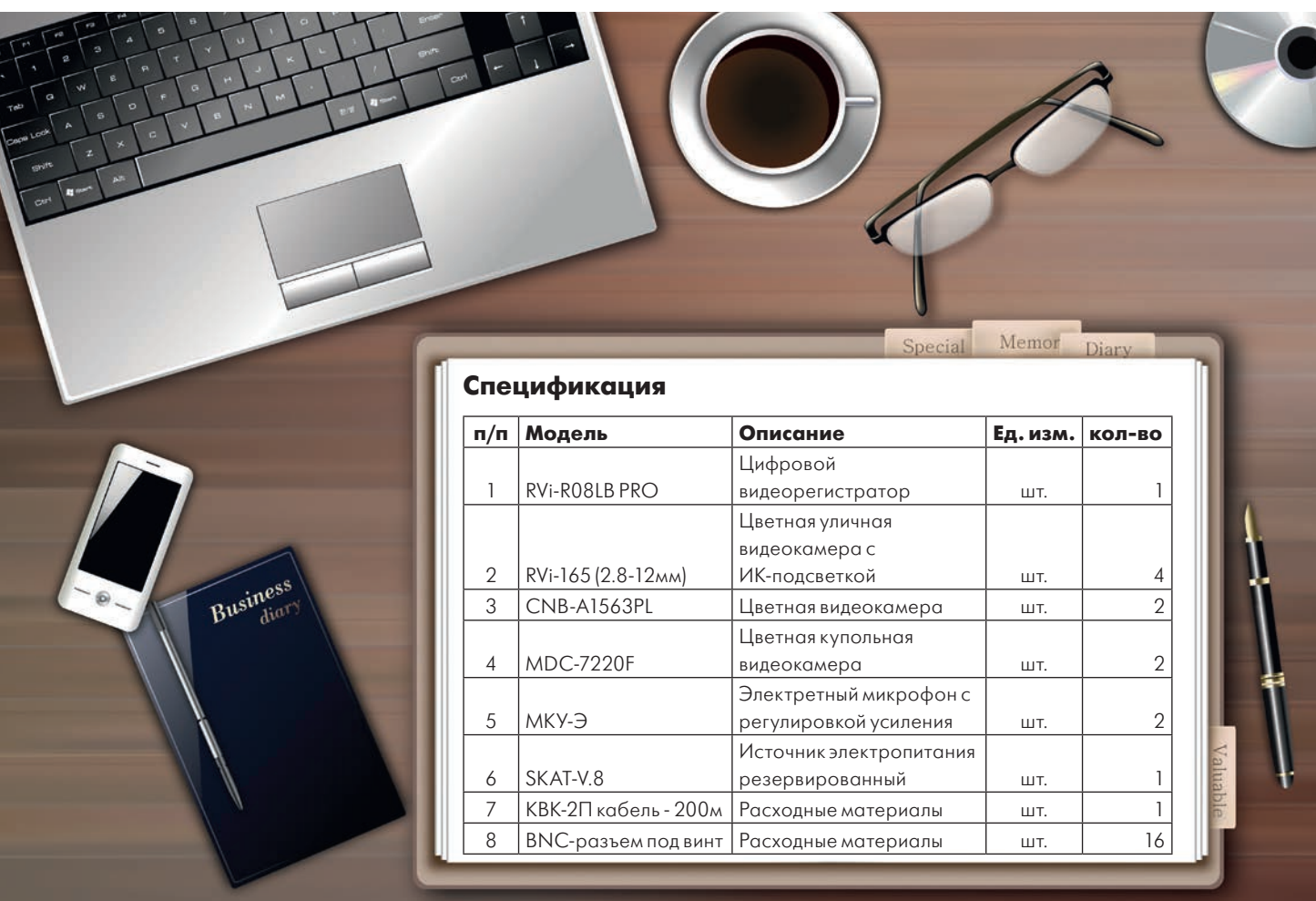


Дайте счет

Эффективность бизнеса во многом зависит от его готовности использовать возникающие возможности. Лучшая возможность для продающих подразделений — это входящий спрос. При этом для рынка систем безопасности очень распространена ситуация, когда оборудование требуется срочно, что называется, «вчера». Журнал «РУБЕЖ» с помощью телефонного опроса провел исследование, в котором постарался выявить уровень сервиса и оперативность компаний при ответах на входящие звонки. Мы обратились к торговым домам с типовой спецификацией, предоставленной нам одной из монтажных организаций. Результаты запроса на выставление счета представлены ниже.



Организация	Город	Скорость ответа	Как быстро выставлен счет	Что предложили
«Сатро-Паладин»	г. Москва	Ответ после 1-го обращения (1 гудок до соединения с оператором)	30 минут (возникли проблемы с адресом электронной почты, указанной на сайте, — отправленное письмо вернулось, понадобилось повторное обращение к менеджеру для уточнения его электронного адреса)	5 наименований заменены на аналоги (предложены камеры J2000, KT&C), 2 наименований нет в наличии
«ЛУИС+»	г. Москва	ответ после 1-го обращения (1 гудок до соединения с оператором)	через 2 часа	5 наименований заменены на аналоги (предложены камеры LTV, микрофон Шорох)
«Амиком»	г. Москва	ответ после 1-го обращения (1 гудок до соединения с оператором, менеджер не представилась)	через 1 час	1 наименование заменено на аналог того же производителя CNB
«ТД ТИНКО»	г. Москва	ответ после 1-го обращения (1 гудок до соединения с оператором)	через 1,5 часа	все наименования представлены
Сатро Секьюрити Системс	г. Москва	ответ после 1-го обращения (3 гудка до соединения с оператором, оператор не представился и не назвал свою организацию)	4 часа (в ответном письме менеджер не вложила в письмо файл со счетом, потребовалось повторное обращение)	3 наименования заменены на аналоги (предложены камеры J2000), 2 наименования отсутствуют
«Деан»	г. Москва	ответ после 1-го обращения (4 гудка до соединения с оператором)	через 12 часов (сломался сервер, заявка послана по факсу)	4 наименования заменены на аналоги (предложены камеры Polyvision, CNB)
ЭСО	г. Москва	ответ после 1-го обращения (1 гудок до соединения с оператором, оператор не представился)	через 6 часов	3 наименования заменены на аналоги (предложены камеры Evidence), 1 наименование отсутствует
ОсБез	г. Москва	ответ после 1-го обращения (6 гудков до соединения с оператором, оператор не представился)	через 1,5 часа	все наименования представлены
«Актив СБ»	г. Москва	ответ после 1-го обращения (оператор ответил сразу, 2 гудка до соединения с менеджером, менеджер общалась недоброжелательно)	через 7 часов (понадобилось напоминание о заявке, менеджер общался недоброжелательно)	3 наименования заменены на аналоги (предложены камеры Polyvision, Vision Hi-Tech)

Организация	Город	Скорость ответа	Как быстро выставлен счет	Что предложили
«АБРОН Холдинг»	г. Москва	ответ после 1-го обращения (3 гудка до соединения с оператором)	через 2 часа	1 наименование заменено на аналог того же производителя CNB, однако счет составлен некорректно (изменено количество единиц по некоторым позициям)
Секьюрити Гарант	г. Москва	ответ после 1-го обращения (3 гудка до соединения с оператором, оператор не представился)	счет не был выставлен (понадобилось напоминание о заявке, менеджер общался недоброжелательно)	
«Некст»	г. Санкт-Петербург	ответ после 1-го обращения (3 гудка до соединения с менеджером)	через 8 часов	1 наименование заменено на более новую модель, 1 наименование не представлено
«Аврора»	г. Новосибирск	ответ после 1-го обращения (2 гудка до соединения с оператором, не представилась, была не заинтересована в общении, ссылалась на крайнюю занятость)	через 2 часа	4 наименования заменены на аналоги (предложены камеры Falcon Eye и продукция самой Авроры)
«Сквид»	г. Краснодар	ответ после 1-го обращения (5 гудков до соединения с оператором)	через 15 минут	выставлен счет только на 3 имеющихся в наличии наименования
«Компания ГАРАНТ»	г. Санкт-Петербург	ответ после 1-го обращения (2 гудка до соединения с оператором)	через 50 минут	4 наименования заменены на аналоги (предложены камеры Jassun, Samsung)
ТД «Мир безопасности»	г. Санкт-Петербург	ответ после 1-го обращения (2 гудка до соединения с оператором)	через 1,5 часа	1 наименование заменено на более новую модель
«Випакс»	г. Пермь	понадобилось повторное обращение (2 гудка до соединения с оператором)	через 4 часа	предложены аналоги бренда компании «Випакс»
«Приборы охраны»	г. Новосибирск	ответ после 1-го обращения (1 гудок до соединения с оператором, добавочный номер не соответствует менеджеру, указанному на сайте организации)	через 3 часа	4 наименования заменены на аналоги (предложены камеры Sarmatt)
«КМ-Юг»	г. Ростов-на-Дону	ответ после 1-го обращения (2 гудка до соединения с оператором, менеджер не представился)	через 2 часа	6 наименований заменены на аналоги (предложены камеры, микрофон ростовского производителя, кабель питания PV-Link, кабель и разъем Netko)

