



РАЦИОНАЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ

RATIONAL ORGANIZATION OF CUSTOMER SERVICE



В прошлом номере журнала ("Наноиндустрия" №5(59), 2015, с. 28–31) наши эксперты поделились опытом организации сервисного обслуживания высокотехнологичного оборудования. В продолжение темы – мнение генерального директора ЗАО "НТО", к.ф.-м.н. Алексея Алексеева.

In the last issue of the journal ("Nanoindustry" No. 5(59), 2015, pp. 28–31) our experts shared their experience in the service of high-tech equipment. As a continuation of the topic we present the opinion of Alexey Alekseyev, General Director at SemiTEq, Ph.D.

Качественная и оперативная послепродажная поддержка клиентов является важ-

ной составляющей в построении долгосрочных отношений с покупателями (CRM). В конечном счете, она оказывает существенное влияние на лояльность потребителей к продуктам компании и определяет репутацию производителя оборудования на рынке. Создание эффективного сервиса – одна из приоритетных задач в конкурентной стратегии любой компании, тем более функционирующей в инновационных секторах экономики.

Организация сервисного обслуживания ЗАО "НТО" направлена на сокращение сроков исправления проблем за счет поиска оптимальных и наименее затратных для клиента технических и организационных решений, а также регулярного мониторинга состояния оборудования потребителей и формирования предложений по превентивному ремонту (Preventive Maintenance). При этом компания опирается на многолетний самостоятельный опыт эксплуатации сложного специального технологического оборудования. Накопленные компетенции дают нашим специалистам возможность взглянуть на проблемы глазами технологов, а также эффективно дополнить технические функции сервиса технологической составляющей.

С учетом сложности производимого ЗАО "НТО" оборудования сервисную поддержку компания осуществляет напрямую без привлечения посредников. Сотрудники ЗАО "НТО" последовательно выполняют гарантийное и послегарантийное сопровождение проектов независимо от места нахождения клиента, будь то Индия, Канада или Сибирь. Для обеспечения технологической поддержки в ЗАО "НТО" в 2011 году была создана Прикладная лаборатория. Технологический тренинг персонала заказчика всегда включен в поставку оборудования. В качестве дополнительной услуги предлагается расширенный технологический тренинг, включающий разработку и постановку клиентоориентированных техпроцессов на поставляемом оборудовании. Сейчас это очень востребованная опция у большинства наших клиентов.

При обращении в офис компании пользователь в течение 24 ч получает первичную консультацию квалифицированного специалиста по телефону. В ряде случаев используется удаленная диагностика оборудования, которая особенно эффективна при корректировке и модернизации функций программного обеспечения управления технологическим процессом, а также для выявления причин неисправности на основе анализа архива параметров техпроцесса. При необходимости с клиентом согласуется выезд сервисного инженера в сжатые сроки. Все расходные материалы, а также ключевые узлы, запатентован-

ные ЗАО "НТО", всегда в наличии на складе в Санкт-Петербурге, что позволяет минимизировать срок устранения неполадок. Тем не менее, оперативность оказания сервисной поддержки всегда напрямую связана с характером проблемы или поломки. Если сервисное обслуживание, чаще всего, – это плановая и заранее согласованная с клиентом операция, и мы можем своевременно заказать необходимые покупные изделия, то в сложных случаях срок оказания помощи может быть увеличен.

В настоящее время мы работаем над увеличением штата сервисных инженеров, проводим дополнительное обучение инженерно-

технического персонала. Мы последовательно реализуем политику повышения локализации производства и стараемся расширять круг отечественных производителей комплектующих. Проводится отбор поставщиков, которые соответствуют требованиям качества и сроков поставки. Это непростая работа по целому ряду причин, но она крайне необходима. Заметное сокращение сроков ожидания при отказе от импортных комплектующих приводит к повышению оперативности работы нашей сервисной службы и позволяет еще более эффективно решать задачи по обслуживанию оборудования наших клиентов и партнеров. ■

Quality and efficient after-sales customer support is an important component in long-term relationships with customers (CRM). Ultimately, it has a significant impact on customer loyalty to the products of the company and determines the reputation of the manufacturer of the equipment on the market. The establishment of an effective service is one of the priorities of the competitive strategy of any company, especially operating in innovative sectors of the economy.

The customer service of SemiTEq is aimed at reducing the time of problem solving by finding the optimal and least costly for the customer technical and organizational solutions, as well as by regular monitoring of equipment and generate proposals for preventive maintenance. The company relies on years of experience in the operation of a complex special technological equipment. Accumulated competencies allow our experts to look at the problem through the eyes of technologists, as well as effectively to add a technological component to the technical features of the service.

Due to the complexity of SemiTEq equipment maintenance is carried out directly without the involvement of intermediaries. The engineers perform warranty and post-warranty support of projects regardless of the location of the customer, whether in India, Canada or Siberia. In 2011, SemiTEq has created an application laboratory to provide technological support. Technological training of customer's personnel is always included in the supply of equipment. Advanced technological training is offered as additional service, including development and implementation of customer-oriented processes on the supplied equipment. Now this is a very popular option for the majority of our customers.

When contacting the office the user receive the initial qualified consultation on the phone within 24 hours. In some cases the remote diagnostics of equipment is used, which is particularly effective in adjusting and upgrading the software for process control, as well as to identify the causes of faults based on the analysis of the process parameters archive. If necessary terms of arrival of the service

engineer are coordinated with the customer. All consumables and key components patented by SemiTEq, are always available at the warehouse in St.Petersburg, to minimize the duration of troubleshooting. However, quickness of service support is always directly related to the type of the problem or breakage. If service most often is planned and coordinated with the client, and we can order in proper time the required products, then in difficult cases the term of assistance can be increased.

Currently we are increasing the staff of service engineers and conducting trainings for engineering and technical personnel. We consistently raise the localization of production and try to expand the range of domestic manufacturers. The suppliers that meet the requirements of quality and delivery time are selected, it's a hard work for a number of reasons, but it is essential. Significant reduction of waiting times due to the exclusion of imported components increases the efficiency of our service and allows us even more effectively serve the equipment of our customers and partners. ■