

Беседа с координатором по сервису компании ООО «Никон» Максимом Юдаковым

Наш журнал постоянно знакомит своих читателей с деятельностью компаний-производителей бытовой и электронной техники, которые активно работают на российском рынке. Сегодня мы предлагаем вашему вниманию беседу с координатором по сервису ООО «Никон» Максимом Юдаковым.

Расскажите о деятельности Вашей компании на российском рынке.

Российское юридическое лицо — компания ООО «Никон» начала свою деятельность только в июле прошлого года. До этого компания «Никон» на российском рынке действовала через свое представительство, являясь при этом 100% иностранной компанией. Образование российской компании связано, прежде всего, с желанием быть ближе к российскому потребителю и российским партнерам компании, оперативнее и качественнее реагировать на их запросы.

Когда работало представительство, многие вопросы (продажи, маркетинг, сервис) приходилось согласовывать в головном офисе — на это уходило иногда достаточно много времени. Кроме того, нашим европейским партнерам не всегда были понятны некоторые специфические местные особенности, например, таможенные процедуры.

Соответственно в ООО «Никон» за направление сервиса отвечает сервисный отдел, который организует сервисное обслуживание техники «Никон» на территории РФ, а также занимается технической поддержкой пользователей.

Как организована система сервисного обслуживания Вашей компании?

Какова география Вашего сервиса, как он осуществляется в отдаленных регионах России?

Система сервисного обслуживания у ООО «Никон» организована на базе 5-ти независимых авторизованных сервисных центров (АСЦ), которые расположены в Москве (3 АСЦ), Санкт-Петербурге и Новосибирске (по 1 АСЦ). Все АСЦ имеют довольно продолжительную историю взаимоотношений с «Никон» (старейший из них — СЦ «Сивма» работает по направлению «Никон» более 10 лет). В остальных городах РФ действуют региональные сервисные центры (РСЦ).

Так как российской компании «Никон» ещё нет и одного года, то на первое время было решено использовать устоявшуюся схему сервисного обслуживания (5 авторизованных СЦ, имеющих право выполнять ремонты любой категории сложности и сеть РСЦ по остальным регионам РФ). РСЦ (всего их более 60) авторизованы только на прием и отправку оборудования на ремонт в Москву и последующую выдачу отремонтированного оборудования, вернувшегося из Москвы. Надеюсь, в будущем будет решен вопрос делегирования РСЦ на проведение мел-



Максим Юдаков,
координатор по сервису компании ООО «Никон»

ких ремонтов нашей техники без использования специального оборудования.

В настоящее время компанией ООО «Никон» разрабатывается собственная сервисная политика. В ней будут отражены, в том числе, следующие положения:

- определение уровней авторизации (в зависимости от наличия оборудования и обученного персонала) — каким критериям СЦ нужно соответствовать, чтобы получить данный конкретный уровень;
- сервисные показатели (такие, как среднее время ремонта), которые должны выдерживать АСЦ;
- возможные бонусы для лучших СЦ и наоборот — штрафные санкции для центров, в той или иной степени нарушающих положения договоров, заключенных с нашей компанией.

Естественно, в нашей сервисной политике будут отражены определенные обязательства ООО «Никон» по отношению к АСЦ (РСЦ) — различным видам поддержки, поставкам запасных частей и др.

Анализируя результаты по гарантийным ремонтам за прошлые годы, мы пришли к выводу, что объемы этих ремонтов с запасом покрываются существующей сетью АСЦ.

Однако, возможны случаи, когда не всегда удается обеспечивать гарантийные ремонты в разумные сроки из-за территориальной удаленности клиента от АСЦ (РСЦ). Но такие случаи единичны. Кроме того, если в одном из крупных регионов России, например, в Нижнем Новгороде значительно вырастут продажи нашей продукции, то возможно выполнение какой-то части гарантийных ремонтов силами местного СЦ (без отправки техники в Москву). Но это — пока вопрос будущего. Необходимо отметить, что даже в самых успешных в этом плане регионах, из-за относительно невысокого потока гарантийных

случаев пока не представляется возможным оснащение РСЦ оборудованием «Никон». Это связано с тем, что данное дорогостоящее оборудование в подобных условиях сложно окупить в разумные сроки — оно просто будет простаивать. Кроме того, может пострадать и качество самих ремонтов из-за отсутствия постоянной практики сервисных специалистов на данном оборудовании.

В любом случае с началом работы ООО «Никон» мы имеем больше пространства для маневра в вопросе региональных ремонтов и выборе стратегии сервисного обслуживания.

Практикует ли Ваша компания обучение специалистов АСЦ?

Да, практикует. В основном тренинги проводятся по мере выхода новых моделей зеркальных камер, если имеются существенные изменения по сравнению с предыдущими моделями.

Какую поддержку обеспечивает Ваша компания АСЦ в России?

АСЦ получает полную техническую поддержку, а именно: доступ к сервисной информации, обеспечение оригинальными запасными частями, бесплатные тренинги, различную квалифицированную помощь — как теоретического плана (вопрос — ответ), так и практическую — от специалистов компании «Никон» (например, при выполнении какого-либо нестандартного ремонта).

Каким Вы хотели бы видеть «Сервисный центр» в ближайшем будущем?

Надо понимать, что при обращении в Сервисный Центр потребитель изначально настроен негативно, так как изделие, которое он приобрел и которое наверняка ему требуется постоянно, сломалось. Наша задача, как представителей сервиса — максимально сгладить негативный эффект от поломки качеством и скоростью ремонта и оставить потребителя лояльным к бренду «Никон» даже после того, как он столкнется с проблемой в приобретенном изделии.

Например, во время ремонта, если он по каким-либо причинам затянулся, наши клиенты могут получить технику из подменного фонда — если обратятся в нашу компанию.

В заключение хочется отметить, что по всем вопросам поддержки нашей продукции можно обратиться по телефону горячей линии компании (495) 733-91-70. Кроме того, многие вопросы можно разрешить, посетив сайт компании <http://www.nikon.ru>. На нем, кроме справочной и контактной информации, посетители смогут скачать пользовательское программное обеспечение (прошивки), инструкции по эксплуатации на продукцию компании, найти ответы на многие технические вопросы.

Также в планах запуск Он-лайн системы отслеживания ремонтов, где клиенты смогут видеть статус своего ремонта.