

Беседа с Генеральным директором ООО «Сервисный центр ВВК» Дмитрием Лихачевым

На страницах нашего журнала мы постоянно информируем читателей о сервисной политике ведущих производителей бытовой и электронной техники, действующих на территории нашей страны. Сегодня наш собеседник — Дмитрий Валентинович Лихачев, Генеральный директор ООО «Сервисный центр ВВК».

Вопрос Р&С: Дмитрий Валентинович, расскажите, пожалуйста, нам об истории создания и развитии компании ООО «Сервисный центр ВВК» и о сети авторизованных сервисных центров (АСЦ) ВВК. Каковы основные направления деятельности компании?

Ответ: Наша компания является дочерней структурой китайской корпорации ВВК Electronics Corp., LTD, она была создана в 2003 году с целью организации гарантийного и постгарантийного сервисного сопровождения техники ВВК на территории России, стран СНГ и Балтии. За несколько лет существования наша компания значительно выросла — штат сотрудников увеличился до 40 человек, возросли объемы и качество выполняемых работ, расширилась складская база для хранения запасных частей. В настоящий момент сеть АСЦ ВВК насчитывает свыше 300 центров на территории России, большинства стран СНГ и Балтии.

Основными направлениями деятельности ООО «Сервисный центр ВВК» являются: формирование сети авторизованных сервисных центров ВВК, организация их работы по обслуживанию продукции ВВК и контроль их деятельности, техническая и информационная поддержка АСЦ, поставка комплектующих к технике ВВК, а также выполнение ремонта продукции ВВК для торговых организаций и потребителей.

У нас есть собственный ремонтный цех, который выполняет заказы от крупных дистрибьюторов продукции ВВК. Помимо этого, в Москве мы обеспечиваем сервисную поддержку таких крупных розничных сетей, как «М-Видео», «Связной», «Евросет» и нескольких других. При этом наш фирменный сервисный центр ВВК Electronics находится в абсолютно равных условиях с другими сервисными центрами — он не имеет каких-либо коммерческих привилегий. В то же время у нас, как у мастерской по ремонту продукции, есть некоторые преимущества. Среди них — оперативность и качество выполняемых работ (мы имеем прекрасно оборудованные рабочие места и квалифицированных специалистов, специализирующихся на нашей продукции), собственный склад запасных частей на всю выпускаемую компанией технику, а также возможность оперативной поставки комплектующих.

Еще одно важное направление деятельности ООО «СЦ ВВК» — участие в разработке и формировании модельных рядов всех категорий продукции ВВК. Специалисты нашего центра тестируют образцы новой техники еще до запуска той или иной модели в производство на фабрике в Китае: выявляют сильные и слабые стороны продукта, оценивают качество из-



Дмитрий Лихачев,
Генеральный директор ООО «Сервисный центр ВВК»

готовления, ремонтпригодность изделия. И в конце тестирования выдают свои рекомендации по доработке модели.

Вся разносторонняя деятельность ООО «СЦ ВВК» отражает кредо компании ВВК Electronics — «сервис на уровне мировых стандартов». Это значит, что мы обеспечиваем качественное и доступное сервисное сопровождение продукции ВВК везде, где она продается. Мы понимаем, что хороший сервис — это нечто большее, чем только безупречный ремонт сломанного изделия. В первую очередь, это взаимодействие и общение с конечным потребителем через сервисный центр. И это общение должно вызывать положительные эмоции, оставлять приятные воспоминания и способствовать созданию долгосрочных, доверительных отношений между потребителем и компанией-производителем. Поэтому мы внимательно прислушиваемся ко всем претензиям и предложениям со стороны пользователей и доводим их до разработчиков.

Вопрос Р&С: В современных условиях для организации эффективной работы необходима автоматизация бизнес-процессов. Что вы предпринимаете в этом направлении?

Ответ: Конечно, мы уделяем большое внимание повышению эффективности и качества работы как нашей компании, так и сети АСЦ, и с этой целью активно внедряем информационные технологии в свои бизнес-процессы.

Так, еще в 2005 году мы приобрели и внедрили специальное программное обеспечение, которое позволило упростить процедуры взаимодействия с АСЦ и сделать совместную работу более понятной и прозрачной. Мы стали более оперативно решать вопросы по учету и поставке запасных частей, одновременно уменьшив общий объем документооборота.

В 2007 мы планируем дальнейшую автоматизацию работы нашего склада запасных частей — для этого разработана специальная система использования штрих-кодов, которая значительно упрощает учет отгрузки запасных частей. Дополнительно, для еще большего облегчения взаимодействия с АСЦ, мы автоматизируем процесс проверки отчетов. Кроме того, мы планируем открыть доступ сотрудникам торговых организаций к электронной базе данных — они смогут в режиме реального времени проверять правомочность выдачи актов о неремонтопригодности изделия.

Считаю, что по сравнению с другими компаниями-производителями, в настоящий момент ВВК Electronics имеет одну из самых оптимальных, гибких и удобных систем отчетности за гарантийные работы. Помимо этого, наша система заказов запчастей информативна и понятна. Однако мы на этом не останавливаемся и продолжаем совершенствовать схемы работы.

Вопрос P&C: *Каково текущее состояние сервисной сети компании ВВК Electronics? Считаете ли вы нужным активно ее расширять? И каким образом происходит отбор сервисных партнеров?*

Ответ: В настоящий момент на территории России, стран СНГ и Балтии создана разветвленная сеть авторизованных сервисных центров ВВК — 332 центра в 199 городах, население каждого из которых превышает 100 тысяч человек.

Мы не идем по пути простого расширения сервисной сети — мы стремимся к ее оптимизации. Например, избегаем «монополизации» того или иного региона одним, даже успешно работающим, авторизованным сервисным центром. Потребитель должен всегда иметь выбор, куда обратиться при наступлении гарантийного случая. С другой стороны, мы ограничиваем количество авторизаций в одном регионе с тем, чтобы давать сервисному центру определенный объем ремонтов и сумму выручки. Например, в городах с населением от 500 тысяч до 1 млн человек работают как минимум два АСЦ, а с населением от миллиона до трех — минимум три АСЦ.

Прежде чем выбрать нового сервисного партнера, мы проводим мониторинг конкурентной среды: определяем количество ремонтов в данном населенном пункте, изучаем качество работы уже существующих в регионе сервисных центров, анализируем запросы и требования торговых организаций. Например, недавно, в связи с увеличением объемов продаж в регионе, получил авторизацию новый сервисный центр ВВК в г. Назрань.

Условиями для долгосрочного сотрудничества с сервисным центром являются наличие прямых авторизаций от других известных брендов, успешная работа в сервисном бизнесе в течение нескольких лет, а также положительные отзывы от потребителей и торговых организаций о работе данного СЦ. Причем чтобы получить представление о качестве работы центра, мы проводим телефонный опрос клиентов конкретного СЦ.

Если говорить о дальнейшем развитии, то ближайшие планы компании — создание сервисной сети ВВК

в некоторых странах ближнего зарубежья: Киргизии, Литве, Азербайджане, Туркменистане — для этого в них будут организованы прямые поставки запасных частей. Таким образом, в следующем году сервисная сеть авторизованных центров ВВК покроет 100% территории России, стран СНГ и Балтии.

Вопрос P&C: *Какое значение компания ВВК Electronics придает сервисному сопровождению своей продукции? И что вы предпринимаете для повышения качественного уровня обслуживания потребителей?*

Ответ: Для компании ВВК Electronics сервис — это не только выполнение своих обязательств перед потребителем, но и один из способов для продвижения продукции на рынке, и возможность организации обратной связи с потребителем, а также действенный инструмент для улучшения качества производимой продукции.

ВВК Electronics — китайская компания, а Вы, я думаю, хорошо знаете, что у российского потребителя в годы тотального дефицита и «челночного десанта» сложился стереотип, что товары с грифом «Made in China» априори некачественны. Действительно, в начале девяностых целая армия челноков из стран бывшего СССР ввозила в страну огромные партии пуховиков себестоимостью 2 доллара за штуку и другого популярного ширпотреба сомнительного качества, обеспечивая китайцам десятки тысяч рабочих мест. Сегодня ситуация совершенно иная — на первое место выходит соотношение цена-качество.

Что касается электронной промышленности, то в настоящий момент большинство мировых компаний-производителей бытовой электроники и цифровой техники имеют собственные, оборудованные по последнему слову техники, заводы в Китае, и с качеством легальной продукции теперь проблем нет. Интеграция высокотехнологичного бизнеса достигла невиданных масштабов. В такой ситуации для нас очень важно иметь качественный и доступный сервис в любом регионе, где продается техника ВВК.

Мы постоянно работаем над программой повышения лояльности конечного потребителя. Например, в этом году компанией ВВК Electronics был разработан специальный информационный стенд для посетителей сервисных центров — на нем мы размещаем информацию о компании, свежие новости, сообщения о новых продуктах. Кроме того, мы вводим новый, единый для всех продуктов ВВК, гарантийный талон — на 14 языках. При этом из состава сопроводительной документации к продукции исключается листовка с полным перечнем АСЦ в России, Беларуси, Казахстане, Молдове и Украине. Этот шаг отражает стремление компании предоставлять потребителям только самую актуальную информацию, ведь адреса и телефоны АСЦ могут меняться. Для получения информации о ближайшем центре теперь достаточно позвонить в Единый информационный центр ВВК, филиалы которого работают в вышеуказанных странах.

Вопрос P&C: *Компания ВВК Electronics известна в том числе и тем, что постоянно обновляет ассорти-*

мент своей продукции — регулярно появляются новые модели и даже категории техники. Проводятся ли периодические тренинги для подготовки специалистов АСЦ по новинкам техники ВВК?

Ответ: Да, наша новая инициатива — организация и проведение обучающих семинаров для инженеров и технических специалистов АСЦ. Эти семинары, организованные на средства ВВК Electronics, будут проходить в крупных региональных городах, а приглашения будут рассылаться по всем АСЦ из близлежащих городов. Кроме того, в прошлом году мы провели первую региональную сервисную конференцию ВВК Electronics. Ее тема — «Качественный сервис для покупателей продукции ВВК». На нее съехались более 50 участников из 29 городов России, стран СНГ и ближнего зарубежья, а также представители средств массовой информации. Впервые для открытого разговора и обмена опытом в области сервисного сопровождения собрались вместе как руководители крупнейших сервисных центров, сервис-менеджеры ведущих дистрибуторских и розничных компаний, так и руководители московского Представительства ВВК Electronics и Сервисного центра ВВК.

Вопрос Р&С: С какими трудностями организационного или технического характера вы сталкиваетесь?

Ответ: Основная проблема — это доставка в Россию запасных частей из Китая. Сегодня, в условиях развитой логистики, эти трудности вполне преодолимы, хотя зачастую они требуют немалых усилий и расходов. Но мы на это идем, уважая покупателей нашей техники.

Вопрос Р&С: Будут ли увеличиваться сроки гарантии и сроки службы на продукцию ВВК?

Ответ: В ближайшем будущем срок гарантийного обслуживания останется неизменным — 1 год. Не планируется и увеличение срока службы техники ВВК — сегодня он составляет от 3 до 5 лет для разных категорий. В целом для категорий крупной бытовой техники увеличенные гарантийные сроки службы оправданны, так как она относится к товарам длительного пользования. А продукция, выпускаемая нашей компанией — это цифровая техника для дома. Я считаю, что действующие сейчас сроки службы и гарантии являются оптимальными.

Вопрос Р&С: Дмитрий Валентинович, существует ли разница в организации сервисного бизнеса в России и в Китае?

Ответ: Безусловно, и разница принципиальная. В России в настоящий момент сложилась децентрализованная система сервиса — мы работаем с независимыми компаниями-партнерами в рамках договоров. А в Китае у ВВК Electronics существует несколько собственных сервисных центров, в которые поступает техника со всей страны. Это более дорогое для производителя решение, и оно не всегда оптимально с точки зрения потребителя, поскольку такая схема не создает у «родных» СЦ здоровой конкуренции, а от этого может пострадать и качество предоставляемых услуг СЦ.

Вопрос Р&С: Есть ли какие-либо особенности ремонта современной электронной техники?

Ответ: Сейчас на сервисном рынке сложилась такая ситуация, при которой нам как производителю стало выгодным, чтобы техника ремонтировалась на блочном, а не на компонентном уровне. Затраты на ремонт по общепринятым ставкам в России достаточно высоки, стоимость рабочей силы постоянно возрастает. И получается так, что разница в стоимости ремонта на компонентном и блочном уровнях зачастую превышает себестоимость ремонтируемого электронного блока. Конечно, есть исключения, но общая тенденция именно такова. Кроме того, существует правило, при котором 80% объема ремонта производится за счет 20% номенклатуры запасных частей. Эту особенность мы обязательно учитываем при заказе запасных частей.

Вопрос Р&С: Дмитрий Валентинович, как Вы относитесь к ремонту техники ВВК неавторизованными центрами или частными мастерами?

Ответ: Нравится нам или нет, но подобный рынок существует. Запретить мы этого не можем. В области ремонта по гарантии неавторизованный сервис нам не конкурент. Что же касается послегарантийного обслуживания техники, сомневаюсь, что неавторизованные сервисы или, тем более, частные мастера способны обеспечить весь спектр и качество услуг, предоставляемых АСЦ. На каком сервисе остановить свой выбор — решает клиент, но в любом случае мы находимся в более выигрышном положении.

Вопрос Р&С: Сотрудничаете ли вы с Московским государственным институтом сервиса?

Ответ: Да, сейчас у нас работают два студента этого ВУЗа — технический специалист и административный работник. Надеюсь, что наше сотрудничество станет долгосрочным.

Вопрос Р&С: Дмитрий Валентинович, как изменился сервисный бизнес в России за последнее время? И какие изменения произошли у вас?

Ответ: Безусловно, сервисный бизнес стал более профессиональным. Из него ушли случайные люди, остались лишь те, для кого это действительно является профессией. Взаимодействовать с сервисными партнерами стало сложнее, но при этом и интереснее — руководители многих сервисных центров стали более четко и правильно оценивать последствия любых изменений в сервисной политике и во взаимоотношениях с производителями, научились развивать свой бизнес с учетом многолетней перспективы.

За последние несколько лет заметно увеличился ассортимент продукции ведущих производителей техники, больше стало и самих брендов. В связи с этим выросла и нагрузка на сервисные центры — им приходится ремонтировать изделия более широкой номенклатуры. Помимо этого, появилась тенденция сокращения гарантийного срока и срока службы большинства категорий бытовой электроники. Думаю, что это оправданно, так как техника стремительно развивается и так же стремительно устаревает, поэтому потребители вынуждены все чаще и чаще менять технику на



Рабочее место мастера по ремонту ООО «Сервисный центр ВВК»

более новые модели. Еще одно изменение последнего времени — нерентабельным стал ремонт техники бюджетного сегмента: затраты на него могут превысить стоимость самого продукта.

Что касается нашей компании, то в этом году мы несколько изменили условия работы с АСЦ. Это касается, в первую очередь, упрощения отчетной документации и изменения тарифов (например, мы будем компенсировать АСЦ отсылку неисправных и замененных запчастей в адрес СЦ ВВК). В то же время мы ужесточаем требования к техническому оснащению сервисных центров, а для проверки качества выполненных работ мы будем требовать обязательного предоставления координат клиентов. В текущем году будет ограничено количество сервисных центров, выполняющих предторговую подготовку, также будут введены временные ограничения по срокам предъявления запасных частей для компенсации.

Кроме того, с 1 января увеличена — в среднем на 10% — оплата за произведенные работы, включая диагностику и замену аксессуаров, — это ощутимый плюс для сервисных центров. Одновременно разработана и введена система штрафов для АСЦ. Они накладываются в случае некачественных действий сотрудников сервисных центров, которые привели к замене изделия, либо возврату его стоимости, а также при фальсификации отчетов со стороны АСЦ.

Все эти изменения направлены на более эффективную работу нашей сервисной сети и, в конечном итоге, на улучшение качества сервисного обслуживания потребителей техники ВВК.

Вопрос Р&С: Как Вы можете оценить положения Закона «О защите прав потребителей» в части, касающейся ремонтного бизнеса и производителей?

Ответ: В законе есть нечеткие, расплывчатые формулировки, которые иногда становятся причиной возникновения споров с потребителями. Понятно, что Закон прежде всего защищает интересы потребителей, и это правильно. Но иногда эти требования расходятся с реалиями сервисного бизнеса — не учитываются возможные издержки производителя и продавца. Так

или иначе, возможные затраты, вызванные необходимостью выполнения некоторых положений Закона, вынуждают производителя повышать цену на товар — в результате, как всегда, страдает потребитель. Что касается хобби некоторых клиентов «качать права» и «дожимать производителя», то так называемым «потребительским экстремизмом» занимаются единицы, а платить приходится всем.

Давайте посмотрим на текущую ситуацию — производители электроники формируют и развивают свои сервисные сети, создают склады запасных частей, платят центрам за ремонт продукции, так как Закон требует обеспечить возможность ремонта изделия, а это все стоит недешево. Но при этом Закон не требует от потребителя, чтобы он воспользовался всем этим сервисом, предлагая ему во многих случаях возможность выбора: обменять изделие или отремонтировать. Вот и приходится производителю и продавцу «разрываться» между всеми этими требованиями Закона.

В итоге получается, что в случае выполнения гарантийного ремонта в разумные сроки довольны все — потребитель получил исправное изделие, продавец продал продукт и получил прибыль, сервисный центр выполнил ремонт и заработал при этом деньги.

А в случае обмена или возврата изделия получается, что продавец вернул деньги потребителю, а обратно получил неисправный товар. При этом сервисный центр остается без работы и не получает ничего. В итоге никто ничего не заработал, налогооблагаемой базы нет, а на бирже труда — очередь за пособиями по безработице.

Это, конечно, очень упрощенная и утрированная схема, но ситуация развивается примерно так. Мне кажется, что законодательство о защите прав потребителей должно более взвешенно учитывать интересы всех участников этих процессов.

Те производители, которые пытаются продать потребителю некачественный товар и, соответственно, не несут каких-либо гарантийных обязательств, недолго существуют на рынке — они быстро исчезают, оставив потребителя один на один со своей бракованной техникой. Закон они не выполняли и выполнять не будут. И ужесточение ответственности изготовителя в этом случае ни к чему не приведет.

С другой стороны, компании-производители, которые приходят на наш рынок всерьез и надолго, делают все возможное, чтобы «понравиться» потребителю и не обмануть его ожидания. Они создают и развивают сервис, постоянно работают над улучшением качества продукции, но при этом сами нуждаются в поддержке и защите со стороны государства, в том числе и от «потребительского экстремизма». Если будут более четко сформулированы нормы и положения законодательства о защите прав потребителей, от этого выиграют все.

Редакция благодарит Дмитрия Валентиновича за содержательную беседу и желает компании ООО «Сервисный центр ВВК» дальнейших успехов и процветания.