

Организация гарантийного и сервисного обслуживания лазерной и косметологической техники.

Косметологических и лазерных аппаратов в салонах красоты становится все больше. И одним из важных условий успешной, прибыльной и долгосрочной эксплуатации этой техники является наличие у продавца или производителя техники хорошо организованных сервисных и ремонтных подразделений. Ведь никакая техника не вечна. И если какой-то производитель аппаратов изготовил и продал их очень много, то даже просто статистически какой-то аппарат может сломаться. Или же аппарат может очень интенсивно эксплуатироваться и ему потребуются профилактика и замена запчастей, которую может обеспечить сервисный центр. В рамках этой статьи расскажу об организации работы в сервисном центре компании «Медикалазер-Сервис».

Первоначально сервисный центр был подразделением компании «Медикалазер», но в 2019 году для обеспечения юридической независимости сервиса от производителя было принято решение развивать сервис как отдельное предприятие. Такое выделение в самостоятельную структуру обеспечивает объективность сервисного центра в проведении экспертиз, а также создает условия для предотвращения конфликта интересов, когда сервисный центр будет обслуживать оборудование и других производителей.

Учитывая, что лазерные и косметологические аппараты – это сложная техника, то сервисный центр для их обслуживания должен иметь соответствующую сертификацию. Такая сертификация была изначально проведена для компании «Медикалазер», а теперь все соответствующие сертификаты (фото.1) получены и для компании «Медикалазер-Сервис» - по системам контроля качества ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 13485:2018.



Фото. 1. Сертификаты «Медикалазер-сервис», они полностью доступны к просмотру на сайте «Медикалазер» в разделе «Ремонт и обслуживание», чтобы потребители могли получать полную информацию о предприятии. Там же приведены ссылки на организации, которые проводили аудиты и выдавали сертификаты.

Работы по сервисному и гарантийному обслуживанию проводятся в специально оборудованных помещениях (фото.2), в которых соблюдаются режимы освещения, вентиляции и техники безопасности и т.д.



Фото. 2. Помещение и сотрудники в нем.



Фото. 3. Приборы и оборудование.

Сервисный центр обеспечен всеми инструментами и оборудованием (фото.3), которое позволяет проверять и оценивать техническое состояние поступившей техники, а также выполнять практически все виды ремонта, в том числе – электронных плат и оптики. Если какие-то работы, которые не требуют сертификации, невозможно выполнить в сервисном центре, то такие работы выполняют проверенные и квалифицированные подрядчики. Например, восстановление и покраска корпусов аппаратов проводится на сторонних площадках, приспособленных под такие виды работ.

Руководитель сервисного центра и его сотрудники имеют соответствующую квалификацию для проведения работ и работают с этой техникой длительный период времени. Учитывая, что в данный момент «Медикалазер-сервис» обслуживает технику «Медикалазер», то инженеры по ремонту имеют доступ к конструкторской документации (фото. 4) на эту технику.

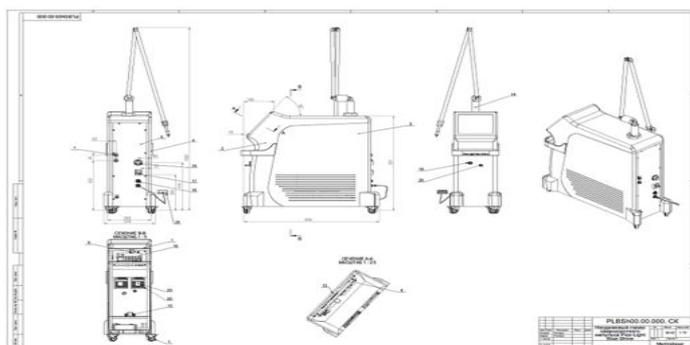


Фото. 4. Конструкторская документация.

Фото. 5. Склад запчастей.

Для оперативного ремонта имеется склад запчастей (фото.5), поэтому большинство ремонтов или технических обслуживаний выполняются за 1-2 дня. Но следует отметить, что сроки могут быть увеличены, если на обслуживание поступает модель аппарата, которая уже снята с производства, или детали закончились. В таком случае необходимо дождаться необходимых деталей от их производителя, а в период карантина сроки таких поставок довольно сильно возросли.

Теперь непосредственно об организации обслуживания клиентов сервисного центра. Хочется отметить, что поломки всегда желательно предотвратить, чем чинить. Поэтому «Медикалазер-сервис» использует в своей работе с клиентами книги (фото. 6), изданные компанией «Медикалазер». Эти книги позволяют рассказать как об устройстве аппаратов, так и заранее показать, к чему может приводить нарушение правил эксплуатации. Наличие таких книг позволяет избежать мнения, что причины поломок придумываются в сервисном центре.

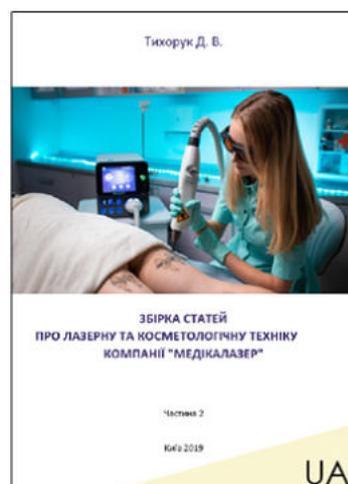


Фото. 6. Книги «Медикалазер».

Работа с клиентами ведется в строгом соответствии с договором оферты (фото.7) на сервисное обслуживание, который опубликован на сайте. Такой договор является публичным и с ним всегда можно ознакомиться заранее.

Для обращения в сервисный центр клиенту необходимо заполнить на сайте заявку (фото. 8) в электронной форме. Эта заявка поступает к специалистам технической поддержки, которые связываются с клиентом и оговаривают детали работы с конкретным аппаратом, а также заявка сохраняется в архиве для дополнительного контроля. сервисном центре, клиент может отправлять аппарат службой доставки.

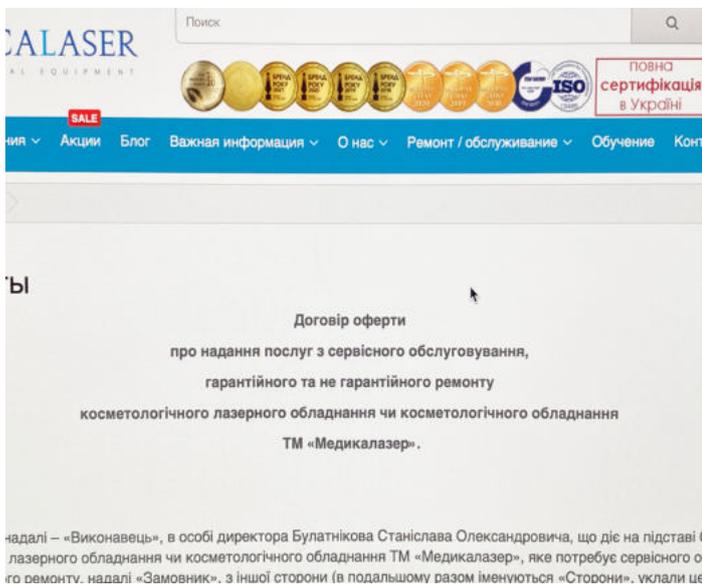


Фото. 7. Скрин договору оферты.

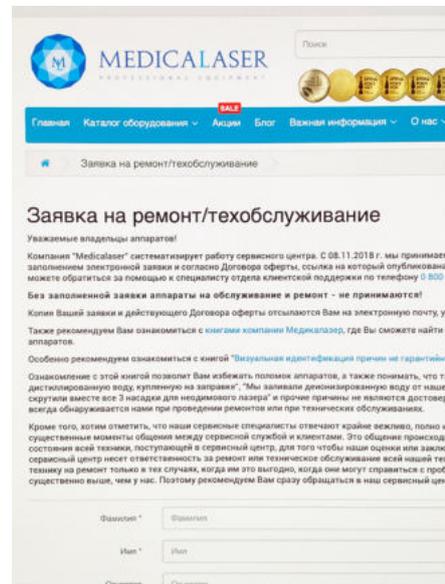


Фото. 8. Скрин заявки с сайта.

Одновременно копия заявки и копия действующей версии договора оферты отсылается и самому клиенту на его электронную почту. Такой способ оформления документов дает гарантии клиенту, что его обращение зафиксировано документально.

Когда специалист технической поддержки оговорил с клиентом все детали и сроки приема аппарата в сервисном центре, клиент может отправлять аппарат службой доставки.

При поступлении аппарата в сервисный центр проводится его осмотр с обязательной фото и видео фиксацией комплектации, выявленных отклонений и прочего. Все данные фиксируются письменно в формуляре на обслуживание аппарата (фото. 9). Клиент оповещается о приеме аппарата и о примерных сроках проведения технической диагностики. Практически все важные переговоры с клиентом фиксируются и ведутся письменно через Вайбер или другие каналы связи, чтобы избежать непонимания и точно передавать информацию. Кроме того, это позволяет хранить историю переговоров.

После проведения технической диагностики клиент уведомляется о состоянии аппарата, о необходимых работах и их стоимости. Если есть необходимость, то может быть составлен письменный документ о состоянии аппарата – техническое или экспертное заключение (фото. 10).

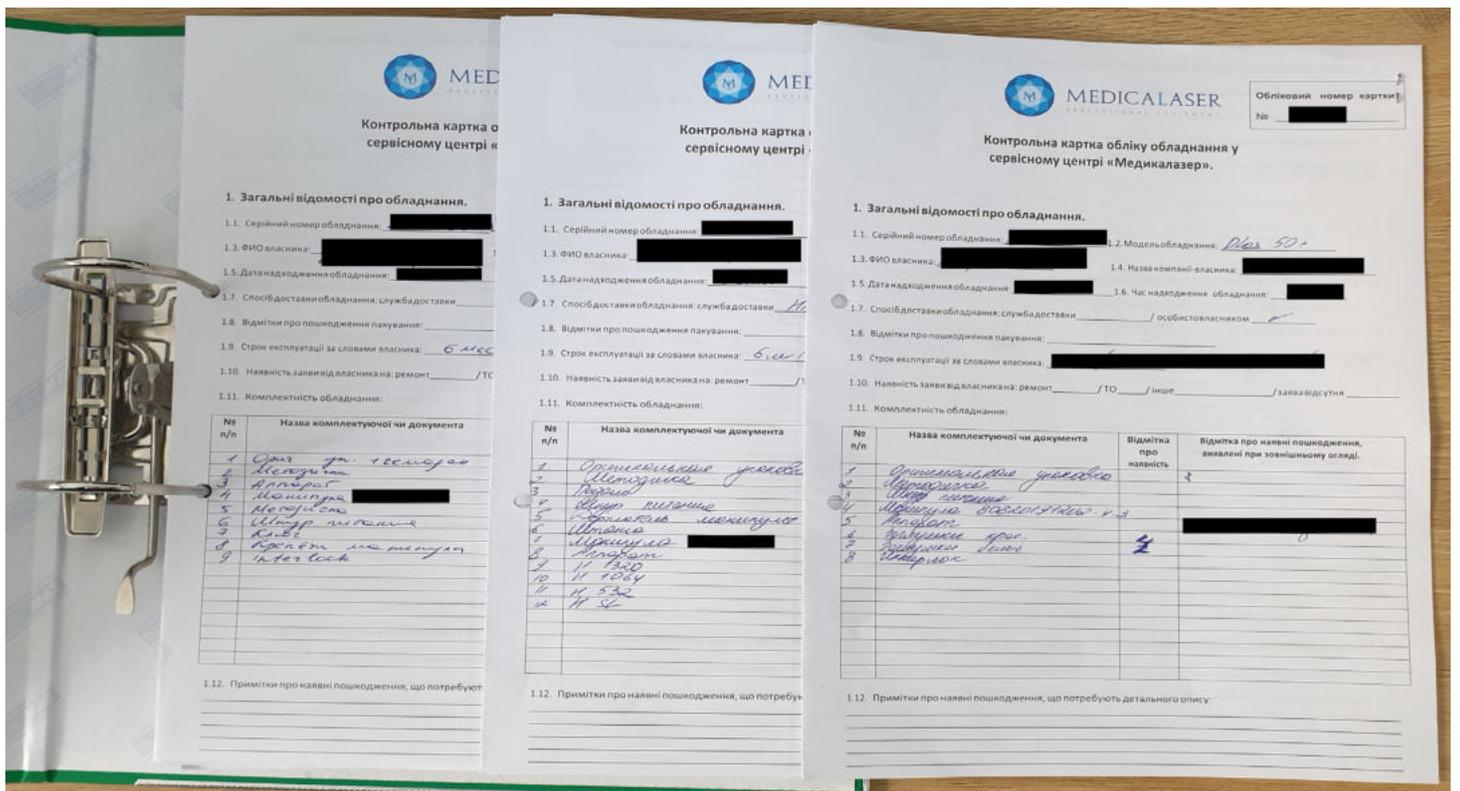


Фото. 9. Формуляр на обслуживание аппарата.

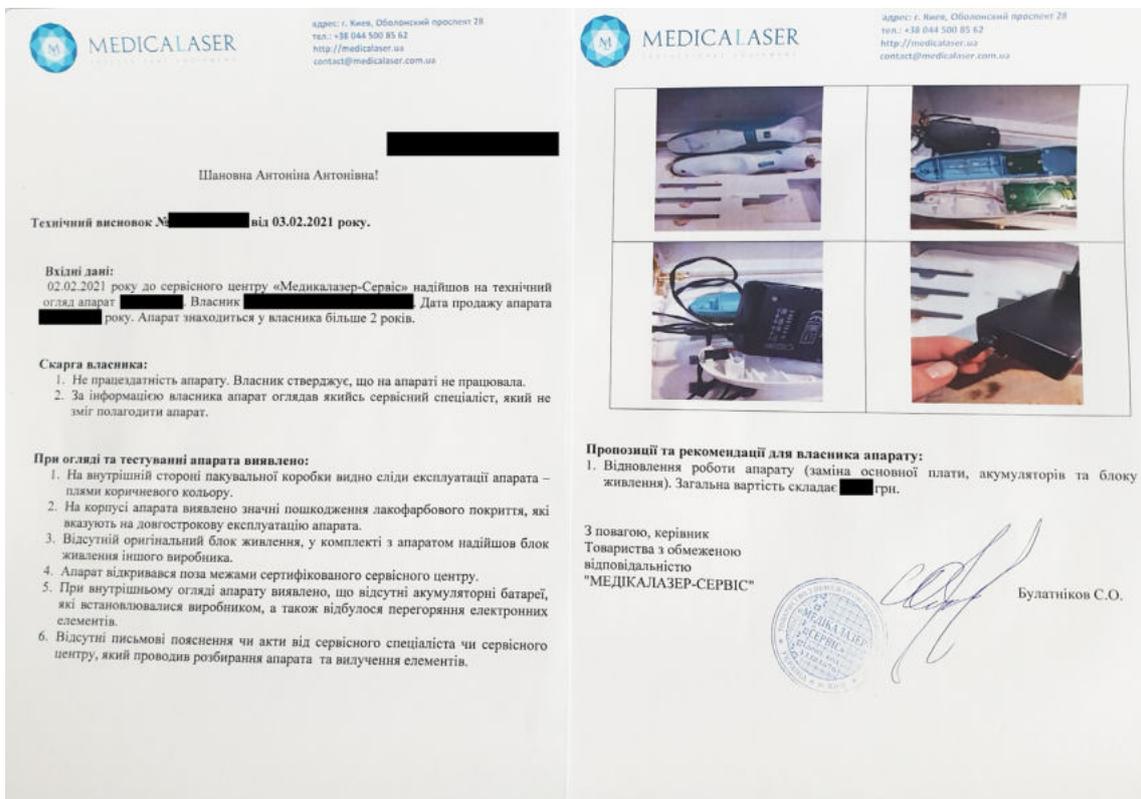


Фото. 10. Техническое заключение.

После согласования всех деталей инженеры приступают к ремонту, ход и результаты которого письменно фиксируются в формуляре на обслуживание аппарата.

После окончания работ аппарат проходит контрольную проверку на соответствие технических характеристик и тестируется проведением необходимых процедур (фото.11).



Фото. 11. Тестирование при проведении процедур.

Если все показатели в норме, то клиент уведомляется о готовности аппарата. При этом клиенту могут быть направлены видео или фотоматериалы с тестирования аппарата. Если все хорошо, то аппарат пломбируется фирменными наклейками.

Далее аппарат упаковывается (при этом также могут быть сделаны контрольные фотографии) и отправляется клиенту. Или же клиент может сам приехать в сервисный центр, проверить работоспособность аппарата и забрать. Вот такой, в общих чертах, алгоритм работы сервисного центра. Некоторые владельцы аппаратов после окончания гарантийного срока обслуживают свои аппараты не в фирменном сервисном центре, а отдают на обслуживание местным специалистам в своих городах или в какие-либо местные ремонтные организации.

При этом такие специалисты и предприятия могут не иметь необходимой сертификации и измерительной аппаратуры, так специализируются на ремонте бытовой техники. Также они могут делить поломки на «выгодные» или «невыгодные» (чего не делает фирменный сервисный центр – ремонтируется все), не дают письменных заключений, не имеют документации. Поэтому владельцу аппарата желательно перед сдачей аппарата на местный сервис оценить возможные риски.

В завершение статьи хочу отметить, что правильно организованный фирменный сервис – залог успешного существования на рынке любой марки, т.к. сделка по продаже аппарата заканчивается не в момент продажи, а в момент окончания срока эксплуатации аппарата, установленного производителем. И все это время фирменный сервис должен существовать и быть готов обслужить аппараты.