

1. Вступление.

Лазерные косметологические аппараты и косметологическая техника компании "Медикалазер" завоевывают все больше признание на украинском косметологическом рынке. Год от года растет сбыт аппаратов, все большее количество салонов красоты, клиник, частных косметологических студий отдает предпочтение оборудованию под торговой маркой "Медикалазер".

Такое внимание к технике "Медикалазер" и признание ее преимуществ перед конкурентами является плодом многолетнего труда всего коллектива компании по улучшению качества оборудования, расширению ассортимента ряда, созданию системы сервисного обслуживания и учебы, и прочего.

За 10 лет существования компании "Медикалазер" она прошла многие испытания, но уверенно заняла позицию лидера рынка, о чем свидетельствуют получение премий "Бренд года-2018, 2019", прохождение сертификации по системе менеджмента качества ISO - 9001: 2008, а также начатая работа по сертификации в соответствии со стандартом EN ISO 13485: 2015.

Оборудование компании "Медикалазер" - сложная лазерная и косметологическая техника, которая требует от потребителей заботливого отношения и выполнения всех норм и рекомендаций по эксплуатации, которые устанавливает компания "Медикалазер" как производитель. И хотя вся техника "Медикалазер" имеет большие гарантийные сроки и сроки эксплуатации, все же иногда происходят выходы техники из строя из-за нарушения потребителями норм ее хранения и эксплуатации.

Компания "Медикалазер" придерживается клиент-ориентированного подхода в своих отношениях с потенциальными покупателями и владельцами техники и оборудования. И потому каждая проблема с техникой или оборудованием, каждая поломка тщательно изучаются и внедряются мероприятия по недопущению их в будущем, чтобы уровень удовлетворения потребителей от сотрудничества с компанией "Медикалазер" оставался на высоком уровне. В случае необходимости сотрудники сервисного центра компании "Медикалазер" делают все возможное, чтобы быстро и качественно отремонтировать аппараты потребителей даже в случаях не гарантийных поломок. Кроме того, даже в случаях не гарантийных поломок компания "Медикалазер" идет на снижение цены ремонтных работ к пределу себестоимости. А также в Киеве работает программа TRADE - IN, по которой поврежденные аппараты могут быть заменены на новые при определенных условиях.

Работа с любой поломкой в сервисном центре компании "Медикалазер" начинается с точного установления причин поломки, с изучения ее объема и возможного влияния на дальнейшую работу аппарата или оборудования, с определения методики ремонта и его стоимости. И очень важным заданием для сотрудников сервисного центра является сделать прозрачной для владельцев аппаратов и техники процедуру диагностирования причин поломки, чтобы владелец имел доказательства, является ли поломка гарантийным случаем или не гарантийным. Особенно, если случай признается не гарантийным.

За годы работы компания "Медикалазер" накопила достаточное количество фото и видеоматериалов, в которых четко отображены последствия нарушения владельцами аппаратов и оборудования условий эксплуатации, последствия нарушения сроков технического обслуживания, последствия падения и разбития аппаратов и их комплектующих, и другое.

И для создания прозрачности в отношениях с потребителями, особенно в случаях не гарантийных поломок, было принято решение изложить часть этого материала в отдельном издании, в этой книге. Ее наличие во время общения с владельцем аппарата, который вышел из строя, даст возможность владельцу увидеть именно типичность поломки, которая уже происходила раньше с другими аппаратами, а также четко свяжет последствия не гарантийной поломки и ее причины. И такая визуализация последствий неправильной эксплуатации, подготовленная загодя компанией "Медикалазер", улучшит взаимопонимание между специалистами сервисного центра компании "Медикалазер" и владельцами аппаратов, снимет психологическое напряжение в отношениях и сделает неуместными любые возможные обвинения в нежелании признавать случай гарантийным.

Кроме уже названной основной цели создания этого пособия – четкое диагностирование поломок на основе визуальных признаков, существуют еще две дополнительные.

Цель №2 – дать владельцам аппаратов возможность ознакомиться во время прохождения обучения в учебном центре «Медикалазер» с возможными последствиями небрежного отношения к аппаратам.
Цель №3 – создать материалы для экспертной оценки поломок лазерных аппаратов других производителей, которые имеют схожее устройство с аппаратами компании «Медикалазер», для случаев привлечения наших специалистов в качестве экспертов или для случаев принятия в ремонт аппаратов других производителей.

Для систематизации описания поломок во время написания данной книги был взят список не гарантийных случаев из стандартного договора купли-продажи аппаратов компании "Медикалазер" и из инструкций по эксплуатации к аппаратам. Использование единого для всех документов и книги списка поломок дает возможность четко визуализировать все значимые случаи поломок.

Хочется еще добавить следующее. Внимательный читатель, просматривая эту книгу, может заметить, что во всех примерах какая-то определенная модель аппарата может встречаться чаще других. Но это не значит, что именно эта модель чаще ломается владельцами. Просто в разных примерах могут быть фотографии одного или всего нескольких аппаратов, в которых одна поломка или небрежность владельца привела к каскаду других неурядиц. И для написания этой книги просто были использованные фотографии этого набора поломок.

