

# «Активный» сервис вместо «реактивного»

**СТРАТЕГИИ.** Компания Esko Artwork и ее партнер в СНГ – фирма «ВИП-Системы» – представили российским пользователям CtP для флексографии CDI (Cyrel Digital Imager) стратегию сервисного обслуживания под девизом «Активный сервис вместо реактивного».

Об особенностях новой стратегии рассказали сервис-менеджер Esko Artwork по Северной, Центральной и Восточной Европе Карстен Нигаард, менеджер Esko Artwork по продажам в СНГ Алексей Гнуни и старший менеджер компании «ВИП-Системы» по продаже допечатного оборудования Алексей Якимов.

**PrintCom Russia:** Чем «активный» сервис отличается от «реактивного»?

**Карстен Нигаард:** Концепция, которую мы предлагаем, предполагает профилактику неисправностей – превентивное обслуживание оборудования. Акцент делается не на устранение уже возникших неполадок, а на предотвращение их появления. Например, чистка оптики выполняется до того, как она загрязнилась настолько, что это негативно отражается на качестве работы оборудования.



**Карстен  
Нигаард**

Конечная цель – минимизация простоев, чтобы оборудование было работоспособным максимальное время при обеспечении высокого качества производимой продукции. Наши европейские клиенты оценили преимущества активного сервиса, и на 70% CDI заключены сервисные контракты. Что касается «реактивного» сервиса, то компании, которые реагируют только на факт выхода оборудования из строя или значительное отклонение его технологических параметров, ставят своих клиентов в невыгодное положение. Мы же прекрасно понимаем, что наш успех основан исключительно на успехе наших заказчиков.

**PCR:** Каким образом определяется план таких превентивных мероприятий?

**К.Н.:** План разработан заводом-изготовителем. В нем определены периодичность ТО и регламент работ. Результатом ТО должно быть соответствие технических па-

раметров оборудования нормам, определенным заводом-изготовителем.

**PCR:** Предложение стратегии «активного» сервисного обслуживания связано с кризисным уменьшением продаж нового оборудования?

**Алексей Гнуни:** Нет, новая концепция сервисного обслуживания для СНГ разрабатывается с начала 2008 г., когда прогнозы о кризисе никто еще не воспринимал всерьез. Основная причина того, что мы предложили новые сервисные программы именно сейчас – быстрый рост количества инсталляций флексографских CtP. В настоящее время в СНГ их установлено 52, в том числе 36 в России, и мы должны обеспечить качественное сервисное обслуживание этого оборудования.



**Алексей Гнуни**

**PCR:** Как будет организован новый сервис?

**Алексей Якимов:** В России и СНГ базовой сервисной организацией является компания «ВИП-Системы». Для оперативного качественного сервиса требуется соответствующая материальная база и организационная структура, то есть склад запасных частей и квалифицированная сервисная служба. Совместно с компанией Esko Artwork мы сформировали склад в Москве, на котором хранится полный комплект запасных частей, включая лазеры, оптические элементы, электронные компоненты и механические детали. Четыре наших сервисных инженера сертифицированы по продуктам Esko Artwork.

**А.Г.:** Пользователям CDI будет предлагаться контракт на полное сервисное обслуживание Supreme Care. В него будет включен максимальный набор услуг: технические консультации, удаленная диагностика, приезд сервисного инженера в течение восьми рабочих часов в случае поломки, все обнов-

ления для ПО Grapholas, а также расходы по ТО и ремонту, включая стоимость запчастей. Многие крупные производители упаковки являются организациями с жестким бюджетом, и им такая схема работы удобна, так как, что бы ни случилось, дополнительных расходов не возникнет.

Следует подчеркнуть, что доступ к российскому складу запчастей имеют только клиенты, у которых оборудование находится на гарантии, или которые заключили сервисный контракт.

**PCR:** То есть для пользователей оборудования с истекшей гарантией, не подписавших сервисный контракт, качество сервисного обслуживания не улучшится?

**А.Я.:** Клиенты без контракта, конечно же, не лишаются обслуживания, но запасные части они будут получать не с российского склада, а обычным способом с завода. И статуса высокого приоритета для приезда инженера, как у клиентов с сервисным контрактом, у них не будет.

**PCR:** Условия сервисного контракта зависят от возраста оборудования?

**А.Г.:** Только той его части, которая касается лазера. Лазер – это дорогостоящий узел, фактически являющийся «расходником», поэтому сумма страхового взноса должна покрывать амортизацию за негарантийный период. Иными словами, нельзя, не платя «лазерную страховку» в продолжение нескольких лет, потом за небольшие деньги купить гарантию на фактически исчерпавший свой ресурс лазер. Стоимость сервисного контракта на все остальные узлы и системы не зависит от их возраста и определяется только моделью CtP-аппарата.

**PCR:** Когда начнет действовать новое предложение?

**А.Г.:** Оно действительно уже сейчас.

**PCR:** Как вы оцениваете спрос на новый пакет услуг? Согласны ли предприятия платить за качественный сервис?

**А.Г.:** Мы уже провели предварительные переговоры с несколькими нашими клиентами, и можно констатировать, что интерес к новому предложению очень большой. За грамотно разработанную сервисную программу, которая обеспечит уверенность в бесперебойной и качественной работе оборудования, люди согласны платить.