

Обслуживание технических систем. Реальная потребность и опасения корпоративного заказчика, и наши подходы при организации работ

В процессе деятельности на протяжении более 8-ми лет наша компания регулярно сталкивается с вопросами потенциальных заказчиков услуг по обслуживанию технических систем (пожарная автоматика, видеонаблюдение, контроль доступа, системы охраны и прочие).

Мы систематизировали основные проблемы, вопросы и боль заказчика и пути решения в три информационных блока:

- 1) Основные требования: нормативные (с точки зрения законодательства), достаточные, оптимальные (с точки зрения Заказчика), как мы выполняем их при обслуживании.
- 2) Возражения и опасения потенциального заказчика и наши пояснения к ним.
- 3) Расчет стоимости владения в разрезе жизненного цикла технических систем при качественном и некачественном обслуживании.

1. Основные требования к обслуживанию технических систем и как мы обеспечиваем их реализацию.

Поскольку наша компания предоставляет услуги полного жизненного цикла технических систем от проектирования и построения до поддержания их работоспособности, мы как никто понимаем важность технического обслуживания для целей полноценной, бесперебойной и долговечной эксплуатации технических систем. Так же мы понимаем, как этого достичь и **обслуживаем технические системы качественно, прозрачно и надежно.**

Что нужно

Безотказная работа технических систем

- #### Что мы делаем
1. Своевременный регламентный сервис согласно рекомендациям производителя с учетом условий эксплуатации.
 2. Внимание и контроль состояния элементов технических систем с целью выявления неисправности на раннем этапе.
 3. Своевременные планово-предупредительные ремонты.
 4. Используем только качественные расходные материалы.
 5. Гарантию безотказной работы обслуживаемого Исполнителем оборудования фиксируем в договоре.

Беспроблемная эксплуатация

1. Обучаем персонал со стороны Заказчика основам грамотной эксплуатации технических систем.
2. Снабжаем наглядными инструкциями и маркировками все важные элементы технических систем с точки зрения эксплуатации.
3. Обеспечиваем безотказную работу оборудования.
4. Обеспечиваем полный состав документации в соответствии с нормативными требованиями.

Минимальные сроки реакции на аварийные заявки

1. За свой счет снабжаем технические системы Заказчика элементами мониторинга, которые в онлайн режиме уведомляют ответственного инженера о проявлении неисправности.

2. Направляем ближайшую к объекту ремонтную бригаду и обеспечиваем срок реакции на аварийную заявку — от 1 до 2-х часов согласно условиям договора.

3. Обеспечиваем контроль выполнения заявок через онлайн систему контроля заявок (Service Desk) оперативного устранения причин и последствий аварийной ситуации.

**Прозрачность
стоимости сервисных
мероприятий**

1. Рассчитываем стоимость услуг, которая полностью зависит от ее состава и принципа нормируемых трудозатрат. Такой расчет является полностью прозрачным для Заказчика.

2. Проводим работы согласно утвержденного плана с оформлением документов и приложением журнал событий системы

3. Предоставляем Заказчику информацию о состоянии системы в онлайн режиме

**Невысокая стоимость
сервисных
мероприятий**

1. Обеспечиваем присутствие на обслуживаемом объекте персонала Исполнителя только в требуемые для проведения сервисных мероприятий время.

2. Согласование сроков проведения сервисных мероприятий с Заказчиком.

3. Обеспечиваем полную загруженность персонала Исполнителя за счет количества обслуживаемых объектов

Качественный сервис

1. Мы очень внимательно относимся к качеству наших услуг через контроль процессов обслуживания с выстроенными системами мониторинга и системой контроля заявок (Service Desk).

2. Нарращиваем опыт работы с 2012 года и постоянно обучаем наших сотрудников обслуживанию технических систем от ведущих мировых брендов.

3. Привлекаем наших инженеров из отдела производства, у которых глубинные знания технических систем, т.к. они регулярно участвуют в их построении и знают все нюансы и возможные проблемы каждого элемента.

3. Снабжаем наших сотрудников качественными приборами и приспособлениями для быстрого и профессионального обслуживания.

2. Основные опасения и возражения наших потенциальных Заказчиков.

В основном, опасения и возражения сформированы не до конца полным видением структуры сервиса обслуживания технических систем, и мы относимся к этому с пониманием, т.к. невозможно разбираться досконально во всем. Ниже приведены аргументы, которые, мы надеемся, позволят снять основные опасения и возражения наших клиентов и убедить, что **цена не является основным критерием выбора сервиса обслуживания технических систем.**

Опасения и возражения

Аргументы нашей компании

**Качественный
технический сервис —
это дорого**

1. Вы всегда можете убедиться в обратном запросив в нашей компании расчет стоимости технического обслуживания инженерных систем Вашего объекта.
2. По-настоящему дорого — когда на Вашем объекте за Ваши деньги гремят Ваше оборудование. Мы называем это клининг (внешняя мойка) под видом технического обслуживания.
3. Стоимость содержания и обучения собственного высококвалифицированного персонала в пересчете на единицу техники всегда дороже.
4. Уровень сервиса — должен соответствовать уровню оборудования и значимости системы. Жизненно важные системы необходимо обслуживать на 100% уровне и охвате.

**Мы обслуживаем
оборудование своими
силами**

1. Это прекрасно. Но лишь в том случае, если технический сервис поручен специалистам надлежащего уровня подготовки, чего сложно добиться если это не специализированная организация.
2. Но даже в этом случае содержание таких специалистов в собственном штате оправдано только в случае порученных объемов работ, предполагающих их полную занятость и загруженность.
3. Принимая во внимание, что в случае выполнения технического сервиса на основе договора с сервисной компанией за Вашим объектом закрепляется как минимум: бригада из двух техников, инженер и руководитель работ, можно предположить, что этот вариант организации работ предпочтительнее.
4. Кроме того, количество Ваших заявок, входящих в стоимость договора, неограниченно. Мы уверены в качестве выполняемого регламентного сервиса, который минимизирует количество текущих заявок.

**У нас не заложены в
бюджет деньги на
Исполнителя по
техническому
обслуживанию**

1. Эксплуатационные расходы — всегда нагрузка, которую хочется минимизировать. Но не нести издержки на технический сервис, эксплуатируя сложное оборудование невозможно. Точнее возможно до аварийного состояния. После которого стоимость ремонтов переключает всю «экономия» и при этом не исключит сервисных работ.
2. Мы поможем сформировать оптимальный перечень работ с учетом минимально необходимой периодичности и аргументированно защитить бюджет на следующий год если вопрос состоит именно в этом.

У нас обслуживают те, кто смонтировал

1. Идея заключить сервисный договор с теми, кто смонтировал, потому что они «знают» оборудование и, если что, смогут что-то предпринять — не новая. К сожалению — это порочная логика. Поскольку вместо компетентного и требовательного приема у монтажников результатов работ и последующих гарантийных требований, которые должен обеспечивать тандем службы эксплуатации и сервисных представителей в большинстве случаев получается псевдогарантия под прикрытием сервиса. Заказчик при этом сильно переплачивает.

2. Поверьте, что делать с принимаемым Вами оборудованием, каким бы сложным оно не казалось знают не только монтажники и их сервисники. Их задача скорее скрыть дефекты монтажа и пусконаладочных работ после сдачи в эксплуатацию за Ваши же деньги, предназначенные для текущего обслуживания.

У нас инженерные системы обслуживает другой Исполнитель

1. Мы — за здоровую конкуренцию в профессиональной среде. Именно Вам, как Заказчику выбирать с точки зрения цены и качества Исполнителя технического сервиса. Позвольте нам предложить Вам этот выбор.

2. Вспомните, с чего начинались Ваши отношения с текущим Исполнителем. Соответствуют ли заявленные им в начале условия вашего сотрудничества тому, что происходит в действительности? Или есть о чем задуматься?

3. Наш подход — это целостность процесса продажи сервисных услуг и самих сервисных услуг. Одним словом, все красиво не только на этапе заключения договора. Постоянная работа над собой и анализ Вашей удовлетворенности в процессе оказания сервисных услуг — наши приоритеты.

4. Позвольте нам проанализировать текущую ситуацию и предложить альтернативу. Вы не будете разочарованы и в любом случае получите дополнительную информацию без каких-либо оплат.

Наше оборудование не нуждается в таком частом обслуживании

1. Позиция Заказчика — закон. Мы основываемся на требованиях заводов изготовителей техники и нормативных требованиях законодательства РК. Однако если Вы видите возможность сэкономить на периодичности в связи, например, с небольшой наработкой Вашего оборудования или выполнением работ частично вашими сотрудниками — мы Вас только поддержим. Мы поможем сформировать оптимальный перечень работ с учетом минимально необходимой периодичности.

2. Ресурсный подход в нашем ценообразовании позволяет использовать высвобождающееся время наших специалистов для решения других задач.

Ваши конкуренты выставили цену значительно ниже той, которую предложили вы

1. Это, в общем, повод серьезно задуматься. Формирование конечной стоимости работ на Вашем оборудовании считается очень просто. В нашем технико-коммерческом предложении сумма - это стоимость трудозатрат на требуемый перечень манипуляций с Вашим оборудованием умноженный на количество повторов в год.

2. Если конкуренты, как и мы, выполнили расчет с учетом абсолютно ВСЕХ требований Вашего технического задания и при этом выставились сильно ниже — значит стоимость нормо-часа в их расчете ниже ставки дворника. Кто же тогда будет работать у Вас?

3. В подавляющем же большинстве случаев — за итоговыми суммами конкурентов не стоит никаких реальных расчетов, кроме расчета поскорее заключить с Вами договор. Продадут не думая. А исполнители делать будут столько — на сколько хватит денег.

4. Мы сами любим скидки и готовы делать очень хорошие скидки на объем. Но все же это скидки от расчетной суммы при понятном ценообразовании, а не дикое снижение без вменяемых оснований с целью перекрыть всех конкурентов.

1. Не нужно ничего ломать. Стоит просто разумно взглянуть на текущую ситуацию свежим взглядом.

2. Во-первых, мы с удовольствием познакомимся. ТОО «ИСБ-Инжиниринг» обслуживает значимые объекты и авторизован мировыми брендами как гарантийный сервисный центр.

3. Во-вторых, если Вас не убедили рекомендательные письма, мы можем организовать реальные встречи с представителями Заказчиков.

4. Ну а в-третьих, если Вы уже привыкли и сработались с конкретными людьми и опасаетесь что-то менять, просто откройте договор с текущим Исполнителем, а потом журнал ТО и ППР на объекте. И сможете убедиться, соответствует ли информация, которая там представлена планам и регламентам, отраженным в договоре. В случае расхождения данных, у Вас даже получится прикинуть сколько денег за последний год было переплачено и на что этих денег в рамках эксплуатации не хватило в прошедшем году.

5. Какими бы отличными ни были личные качества персонала Исполнителя, они все же наняты для выполнения работ по договору. «Взбадривать» — бесполезно. Люди привыкли к Вашим деньгам за то, что они реально делают, а не то что написано. Этой бодрости хватит максимум до конца отчетного периода.

6. Пробуйте лучшее. Мы докажем, что постоянная техническая поддержка Ваших инженерных систем может быть удобной и недорогой.

7. Кстати, существует простая технология смены Исполнителя технического сервиса, которая не позволяет проявляться негативным амбициям персонала предыдущего Исполнителя, заключается в проведении технического аудита на обслуживаемые системы с выявлением текущего состояния элементов системы и реальности ее обслуживания (**проводим бесплатно!**).

1. Это, безусловно, современный подход. Однако с точки зрения технического сервиса он имеет ряд недостатков, с которыми можно и нужно бороться.

2. При проведении тендеров как правило учитывается слишком мало факторов, характеризующих Исполнителя. Таким образом допускается снижение до стоимостей контракта, которые не позволяют провести реальные сервисные мероприятия даже самым низкоквалифицированным персоналом.

3. Последствия таких результатов тендера выливаются в клининг инженерных систем вместо их технического обслуживания и споры Службы эксплуатации Заказчика и Исполнителя.

4. С нашей точки зрения — допускать неограниченное участие Исполнителей это почти то же самое, что купить новый автомобиль бизнес класса, провести тендер на его обслуживание допуская до участия всех, от официальных дилеров до гаражных мастерских. Для технически сложного автомобиля — это, со временем, в любом случае закончится плачевно.

1. Вписать ограниченное количество необходимых сервисных мероприятий можно практически в любой разумный бюджет. Даже не соответствующий количеству и уровню оборудования.

Мы вас не знаем, а с текущими Исполнителями работаем давно (зачем ломать машину, которая работает?)

Мы отбираем компании на техническое обслуживание на основе открытого тендера на электронной площадке

У нас очень ограничено финансирование

**эксплуатационных
затрат**

2. В целом сильно ограниченный набор сервисных мероприятий значительно лучше, чем их полное отсутствие с точки зрения эксплуатации оборудования.
 3. Мы поможем сформировать оптимальный перечень работ с учетом минимально необходимой периодичности и аргументированно защитить бюджет на следующий год
-

**О вас плохо отзывались
(конкуренты)**

1. Нам это даже льстит. Возможно, для конкурентов — это последний аргумент.
2. Получить более объективную информацию всегда можно от Ваших коллег, с которыми мы сотрудничаем годами.
3. Мы уважаем наших конкурентов. Они делают нас сильнее.

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЕ!

Для владельцев коммерческих объектов и корпоративных заказчиков выполняем диагностику и составляем план ремонтно-восстановительных мероприятий для вашего инженерного оборудования индивидуально, учитывая Ваши пожелания и рекомендации заводов-изготовителей оборудования.