

# Servis jako komplexní služba

Otázka servisu IT zařízení je pro koncové uživatele i firemní zákazníky nepochybně jedním z klíčových faktorů při výběru konkrétní značky a loajality vůči ní. Poruchovost produktů jednotlivých značek se podle statistik prakticky neliší, zato značné rozdíly jsou ve způsobech zajištění servisu, tj. v jednotlivých servisních modelech a přístupu k zákazníkům. Zkušenosti s případnou opravou – její rychlost, kvalita a v neposlední řadě vstřícnost ze strany toho, kdo servis provádí, přitom významně ovlivňují zákaznické chování. A pro resellera je důležité, aby mohl zákazníkovi nabízet takové zboží, jehož servis je propracovaný a kvalitní.

Primární odpovědnost za zajištění servisu a jeho správné fungování nese výrobce, ale do celého procesu pochopitelně vstupují další subjekty – servisní firmy, distributor i prodejce. V zásadě lze rozlišit dva základní servisní modely.

## Sami nebo outsourcing

Za prvé jde o model, kdy si výrobce servis zajišťuje vlastními silami, například formou servisního centra, kam sváží zařízení vyžadující opravu. Příkladem je Acer a jeho velké servisní středisko v Brně, určené pro Českou republiku, Slovensko, Maďarsko a Polsko.

Druhým, rozšířenějším modelem je zajištění servisu prostřednictvím externích firem, které

obvykle mají od výrobce udělený status autorizovaného servisního partnera a provádějí záruční i pozáruční opravy daných zařízení. Oba přístupy mají své výhody i nevýhody, navíc se v reálu často prolínají a vzájemně doplňují.

## Vlastními silami

Základní výhodou centralizovaného servisu, tak jej u nás zosobňuje především Acer, je jednoznačně úspora nákladů související například se soustředěním servisních techniků a náhradních dílů na jednom místě. Vše je přizpůsobeno „továrnímu režimu“ a opravy probíhají jako na běžícím pásu. Jisté pochybnosti může vzbuzovat představa, že například můj porouchaný notebook putuje přes půl republiky, či dokonce do jiné země, a pak opravený zpět. Není to – i když mě to nic nestojí – přece jen trochu zbytečné, neprodukuje to proces opravy?

Tomuto modelu je někdy vytýkán i neosobní přístup. Servisní centrum obvykle není zařízeno na to, aby tam zákazník přinesl zařízení osobně, což je způsob, který mnoho lidí stále ještě upřednostňuje. Acer v případě servisu preferuje přímý kontakt s koncovými zákazníky. Ti zasílají vadná zařízení do servisního centra přepravní službou zdarma, resp. na náklady Aceru, pro obchodní partnery byl vytvořen program Acer Benefit, který umož-

ňuje zadávání servisních zakázek prostřednictvím e-mailového formuláře.

Servis na vlastní produkty si sám zajišťuje také Intel. Má na to několik procesů, například Standard Warranty Replacement (SWR) nebo Advanced Warranty Replacement (AWR). „V rámci AWR prodejce nahlásí našemu firmě vadný produkt, my mu do 24 hodin pošleme funkční kus, a prodejce tím samým kurýrem pošle vadný výrobek zpět, samozřejmě na náklady Intelu,“ vysvětluje Marti Korman, Channel Marketing Manager Intelu. Obvykle se vyměňuje kus za kus, a tak zákazníci obvykle nemusejí dlouho čekat. Intel má také řadu partnerských programů, například v segmentu notebooků – pro podporu jejich prodeje i servisu – je to Verifier by Intel (VBI).

## Smrt novorozeněte

Řada výrobců a distributorů uplatňuje rovněž záruku „dead on arrival“ (DOA). Když se zakoupené zařízení vůbec nepodaří provoznit (tj. je „mrtvé“) nebo se brzy – zpravidla do 30 dnů – porouchá, je možné je okamžitě vyměnit za zcela nové.

## Spolupráce s partnery

Zajištění servisu prostřednictvím nezávislých autorizovaných partnerů, tedy druhý model, neznamena, že by se výrobce jakko-

## Poskytujete servis i pro světové výrobce IT, pro které?

**Radek Meduňa, Český servis, předseda představenstva:** Poskytujeme servis pro firmy Lenovo, Samsung, Prestigio, Brother, AOC, Sampo, Fujitsu Siemens, AG Neovo, Canon, Apple, Hewlett-Packard (společně s C System Group). Dále poskytujeme servis lokálním výrobcům, např. pro počítače Lynx BGS Levi Czech, PC Hall firmy 100Mega Distribution.

**Radovan Sedlák, Dileris, obchodní ředitel:** Poskytujeme servis pro třináct světových výrobců, se kterými máme uzavřeny kontrakty opravňující vykonávat autorizovaný záruční i pozáruční servis. Jsou to firmy Brother, Canon, Epson, Fujitsu Siemens, Hansol, Hewlett-Packard, Kingston, Konica

Minolta, Samsung, Sony, Proview, APC a Xerox. Zajišťujeme i neautorizovaný pozáruční servis u těch výrobců, které jsou běžně dostupné na českém trhu. Naše společnost zaměstnává v sedmi pobočkách umístěných v krajských městech přibližně 50 certifikovaných techniků. Vykonáváme širokou škálu servisních zásahů

– více než čtyři tisíce za měsíc – jak přímo u zákazníka, tak i v servisních střediscích, nebo u obchodních partnerů.

## Miroslav Bečka, GCC Services, generální ředitel:

Naše společnost je pravděpodobně největší nezávislou „multi-vendor“ servisní organizací v České republice. Jsme autorizovaný servisní partner společností HP, IBM, Fujitsu Siemens, Dell, Epson, Acer, Xerox, Network Appliance, MSI, Umax a dalších, poskytujeme v naší síti servisních poboček jak záruční, tak pozáruční servis. Portfolio našich klientů se dále rozšiřuje.

**Milan Richter, Getronics (člen skupiny Kapsch), Service Manager:** Nejdelší zkušenost máme se servisem produktů společnosti Dell. Dalšími významnými partnery jsou Fujitsu Siemens, Sun Microsystems, Sony a Olivetti, kterým poskytujeme servisní služby v podobném rozsahu.



## Jozef Klačan, Impromat-Computer, Service Director:

Servisní kontrakty se světovými výrobci jsou jedním ze strategických směrů, kterými se naše firma ubírá. V současné době máme podepsány kontrakty s firmami Hewlett-Packard pro široké portfolio jejích zařízení, NEC SAS pro osobní počítače a notebooky značky NEC, PackardBell SAS pro portfolio produktů této značky prodávaných v ČR přes retailový kanál a NEC Display pro monitory značek NEC a Mitsubishi.

## Emil Totušek, Infinity, Service Team Leader:

Samozřejmě. Je to HP, FSC, APC a Dell, jsme partnerem Cisco.

## Tomáš Netolický, Xanadu, generální ředitel:

Ano, firma Xanadu poskytuje záruční a pozáruční servis na nejrozšířenější IT produkty Hewlett-Packard a na tisková zařízení firmy Kyocera. Naše autorizovaná servisní střediska HP a Kyocera najdete v šesti městech po celé ČR.



## Výrobci PC

Firma	Způsob zajištění servisu	Servisní kontakty
100Mega Distribution	Vlastní servisní střediska, autorizovaní servisní partneři	Centrální servisní středisko v Brně tel. 548 220 068, seznam servisních partnerů viz <a href="http://www.100megadistribution.cz/dir/service/ist.jsp?ctg=">www.100megadistribution.cz/dir/service/ist.jsp?ctg=</a>
Acer	Vlastní servisní centrum v Brně	Call centrum Acer tel. 531 027 777, web pro partnery <a href="http://connect.acer-euro.com">http://connect.acer-euro.com</a>
Asus	Vlastní servisní středisko v Ostravě	Tel. linka 596 766 888, e-mail: <a href="mailto:reklamace@asus.com.tw">reklamace@asus.com.tw</a> , pro reklamace LCD monitorů a notebooků navíc on-line formulář: <a href="http://rma.asus.de/rma.cz">http://rma.asus.de/rma.cz</a>
AT Computers	Sít servisních partnerů	Seznam servisních středisek – viz <a href="http://www.atcomp.cz/dokument2.aspx?doc=2232&amp;menu1=rek">www.atcomp.cz/dokument2.aspx?doc=2232&amp;menu1=rek</a> ; servisní linka pro uživatele počítačů AutoCont 596 152 555, 251 022 555, <a href="mailto:support@autocont.cz">support@autocont.cz</a> ; modrá linka Comfor 844 105 205; modrá linka Triline 844 12 13 12
BGS Levi Czech	Servisní partneři - celkem 62 servisních míst po celé ČR	Reklamace PC komponent – tel. 531 011 950, e-mail: <a href="mailto:rma@bgslevi.cz">rma@bgslevi.cz</a> ; reklamace PC Lynx – tel. 531 011 999, seznam servisních středisek na <a href="http://www.lynx.cz">www.lynx.cz</a>
eD' system Czech	Autorizované servisní centrum počítačů v Olomouci	Autorizované servisní centrum tel. 585157405, RMA formulář na <a href="http://www.elink.cz/servis.aspx">www.elink.cz/servis.aspx</a>
Fujitsu Siemens Computers	Autorizovaní servisní partneři: Getronics, GCC Services a Fujitsu Siemens Computers IT Product Services	Interaktivní vyhledávač na stránce <a href="http://www.fujitsu-siemens.cz/service/ServiceSearch.jsp">www.fujitsu-siemens.cz/service/ServiceSearch.jsp</a> (volba podle typu produktu nebo kraje, případně obou kritérií)
Hewlett-Packard	Autorizovaní servisní partneři: ALWIL Trade, Autocont CZ, C System Group, CS Data, Dileris, ELSO Philips Service, GCC Services, Impromat-Computer, Infinity, PVT, Unitec CS, Xanadu	HP call centrum: tel. 261 307 310, autorizovaní servisní partneři: jejich seznam viz <a href="http://www.hp.cz/services/podpora/asp.php?jumpid=hpr_R1002_CZCS">www.hp.cz/services/podpora/asp.php?jumpid=hpr_R1002_CZCS</a> (členění podle firem a regionů)
Intel	Zajišťuje sám	Kontakt pro prodejce: viz <a href="http://www.intel.com/reseller">www.intel.com/reseller</a>
Lenovo	Servis zajišťuje IBM prostřednictvím sítě autorizovaných servisních partnerů	Zákaznická linka 800 100 107, e-mail: <a href="mailto:info@cz.lenovo.com">info@cz.lenovo.com</a> , <a href="http://www.lenovo.com/cz">www.lenovo.com/cz</a>
Prestigio	Autorizovaní servisní partneři – Český servis, G-Data servis	Seznam viz <a href="http://www.prestigio.cz/service.cfm">www.prestigio.cz/service.cfm</a>
Sony	Autorizovaný servisní partner: Getronics	Getronics, člen skupiny Kapsch, tel. 296 760 422, e-mail: <a href="mailto:helpdesk.cz@kapsch.net">helpdesk.cz@kapsch.net</a> , <a href="http://www.kapsch.cz">www.kapsch.cz</a> , <a href="http://www.getronics.cz">www.getronics.cz</a>
Sun Microsystems	Vlastní servisní středisko, vedle toho síť partnerů specializovaných na servis a podporu	Viz <a href="http://cz.sun.com/supporttraining/service">http://cz.sun.com/supporttraining/service</a>
SWS	Autorizované servisní centrum počítačů v Olomouci	Autorizované servisní centrum tel. 585 157 405, 844 111 137, <a href="mailto:ascergo@pocitace.info">ascergo@pocitace.info</a> , RMA formulář na <a href="http://www.pocitace.info">www.pocitace.info</a> , další informace viz <a href="http://www.sws.cz/produkty/servis.asp">www.sws.cz/produkty/servis.asp</a>
T. S. Bohemia	Autorizovaná servisní centra (ASC) Barbone, autorizované servisní centrum v Olomouci	Infolinka 844 11 12 13, <a href="mailto:servis@barbone.cz">servis@barbone.cz</a> , ASC Barbone viz <a href="http://www.barbone.cz/?action=ASC">www.barbone.cz/?action=ASC</a> , ASC v Olomouci tel. 585 157 405, RMA formulář na <a href="http://www.barbone.cz/?action=ascservis">www.barbone.cz/?action=ascservis</a>
Toshiba	Servisní partneři v ČR: CHG Service a CSF, na Slovensku: Siemens Business Services a Swiss	CHG Service, tel. 547 426 581 (Brno); CSF, tel. 272 654 790 (Praha), 495 533 495 (Hradec Králové)

Zdroj: DCD Publishing

zřikal odpovědnosti za provádění oprav. Renomovaní výrobci mají přísné požadavky na servisní partnery i řadu procesů vyhodnocujících úspěšnost oprav a spokojenost zákazníků. Naprostá většina výrobců preferuje servisního partnera, který sám neprodává zařízení, aby s ním reselleři přímo komunikovali a nemuseli se obávat toho, že servis bude jejich zákazníkovi nabízet jiná zařízení a tím pádem jim konkurovat. Naproti tomu již zmíněný Hewlett-Packard požaduje, aby servisní partner byl zároveň obchodním partnerem, úspěšným prodejcem. „Firma, která chce od HP získat servisní autorizaci, musí kromě splnění řady dalších kritérií také realizovat stanovené – a nutno poznamenat, že vysoké – objemy prodeje jejich zařízení,“ poznamenává Radek Meduňa, předseda představenstva Českého servisu.

Společnost Hewlett-Packard je vůbec známa tím, že servisu věnuje značnou pozornost, stanoví přísné podmínky pro servisní partnery, zjišťuje zpětnou vazbu od zákazníků, pečlivě monitoruje jednotlivé případy (tj. opravy) a vyhodnocuje je. I ona však částečně využívá výše popsaný centralizovaný model, konkrétně servis segmentu lowendových inkoustových tiskáren provádí v servisním centru v Německu, kam sváží uvedená zařízení z mnoha zemí. „Výrobcům jde o náklady, u levnějších modelů si těžko mohou dovolit vkládat do zajištění servisu vysoké částky,“ komentuje situaci Jan Nečas ze společnosti C System. Výrobce zkrátka i v případě servisu hledá vyvážený poměr mezi spokojeností zákazníka a jeho opečováváním na jedné straně a výší nákladů a profitem na straně druhé.

## Kdo se na vás může obrátit se žádostí o servis?

**Radek Meduňa, Český servis:** Poskytujeme servis výpočetní techniky v komplexním měřítku. Mohou se na nás obracet zákazníci (koncoví uživatelé) přímo, k tomu slouží osm našich poboček, případně bezplatná telefonní linka. Vykonáváme rovněž servis pro resellery a v neposlední řadě i pro firemní zákazníky, kteří se na nás obrazejí ve spolupráci s prodejci, případně sami.



**Radovan Sedlák, Dileris:** Naše obchodní politika je uspokojit všechny zákazníky bez rozdílu, zda se jde o fyzickou či právnickou osobu, malou či velkou firmu. Necháváme zákazníky vybrat z širokého spektra servisních služeb. Část poskytujeme standardně i bez uzavření servisní smlouvy (SLA). Pro řadu zákazníků vystupujeme jako subdodavatel, a tudíž o nás koncoví zákazníci ani nevědí.

**Miroslav Bečka, GCC Services:** S požadavkem na servis se na nás může obrátit každý. Přesto se specializujeme na zákazníky z podnikové sféry, kterým nenabízíme „pouze“ opravy jejich techniky, ale celé portfolio služeb, které významně zvyšují spolehlivost jejich IT a tím šetří náklady na provoz. Stejně služby a kvalitu nabízíme také resellerům.

**Milan Richter, Getronics:** Liší se to podle značky a především typu služby. V případě záručních oprav je nutné postupovat podle záručních podmínek dodavatele. Část zákazníků předává produkt do servisního střediska

prostřednictvím dealera, tedy obchodu, kde zboží zakoupili, nebo přinesou produkt přímo do servisu. Oprávnění partneři a zákazníci se obrazejí přímo na nás jako na servisního partnera a my řešíme opravu výjezdem k zákazníkovi nebo zajištěním svozu zařízení k opravě ve středisku. V případě pozáručních oprav jsou podmínky poskytovaných služeb analogické.

**Jozef Kláčan, Impromat-Computer:** Závisí to na politice značky. U většiny dnes může, resp. měl by o servis žádat přímo koncový zákazník (ať už „člověk z ulice“ nebo firma). Často se stává, že především fyzické osoby uplatňují žádost o servis u svého dealera a ten teprve u nás. Neodmítneme však nikoho ani v případě, že to někdy není výhodné (např. pro uplatnění záruky na produkty koupené mimo ČR).



**Emil Totušek, Infinity:** Může nás oslovit jakýkoli majitel zařízení Hewlett-Packard, Fujitsu Siemens, APC, Dell a Cisco.



**Tomáš Netolický, Xanadu:** Servisní a profylaktické služby nabízíme všem zájemcům. K našim zákazníkům v oblasti servisu patří větší firmy s individuálními servisními smlouvami, reselleři i soukromí uživatelé „z ulice“.