

SystemGroup

## **Эксклюзивные сервисные услуги для клиентов SystemGroup Украина**

SystemGroup Украина расширяет свою деятельность в сфере сервисного обслуживания, и первой в отрасли, предоставляет своим клиентам эксклюзивное предложение – «Пакетный сервис».

«Пакетный сервис» - это сервисный продукт, который обеспечит клиентам максимальную эффективность работы оборудования. Он включает в себя три уровня поддержки, которые четко регламентируют полный спектр сервисных услуг: разработку проекта, монтаж и пуско-наладку оборудования, обучение персонала работе с оборудованием и программным обеспечением, последующее техническое обслуживание установленного оборудования. А также обеспечение подменным фондом на время гарантийного и послегарантийного ремонта, восстановление и модернизация оборудования и ПО. Этот набор сервисов существует для всего спектра оборудования и ПО: Datecs, Motorola (Symbol Technologies), Zebra Technologies, Teraoka Seiko Co. (TM DIGI), Metrologic, Wincor Nixdorf, Sensormatic, Ing. Sumetzberger GMBH, Label-Aire, Henkovaс и др.

Уровни поддержки определяют условия восстановления работоспособности оборудования и ПО, а также обеспечивают максимальный уровень безотказности внедренных решений.

Уровни «Пакетного сервиса» для обслуживания, например, весового оборудования выглядят так:

Сервисный пакет первого уровня включает в себя регламентные профилактические работы, бесплатный выезд сервисного специалиста, бесплатный ремонт оборудования, услуги сервисного call-центра, срок реагирования для данного пакета составляет 8 часов (т.е. группа выездного сервиса или сервисный инженер прибудет к месту расположения оборудования не позднее указанного времени). Для данного уровня поддержки скорость восстановления работоспособности оборудования - 72 часа. По сути, заказчик платит только за запчасти, которые необходимо заменить.

Сервисный пакет второго уровня дополнен возможностью использовать подменный фонд оборудования или расходных комплектующих на время ремонта оборудования клиента. Срок реагирования - 4 часа, время восстановления работоспособности оборудования менее 48 часов.

Сервисный пакет третьего уровня включает максимальное количество услуг и сервисов. Время реагирования составляет 2 часа, время восстановления работоспособности оборудования – в течение 24 часов. В стоимость пакета включена стоимость запасных частей, обучение технических специалистов и пользователей клиента, профилактическое техническое обслуживание, ремонты, доставка оборудование в ЦСО для ремонта и возврат обратно клиенту, услуги call-центра. И все в это 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Все работы проводятся на основании Договора на абонентское сервисное обслуживание, по которому SystemGroup несет полную ответственность. Клиент SystemGroup получает возможность выбрать пакет, который наиболее соответствует его запросам и платить фиксированную плату раз в месяц или раз в квартал. Для понимания процесса формирования цены, сервисные центры SystemGroup предоставляют заказчику открытый расчет.

«Мы выделили основные критерии, которые различают пакеты сервисного обслуживания между собой, - рассказал Влад Гриновецкий, технический директор SystemGroup Украина. – К ключевым отнесена, прежде всего, скорость реагирования на возникшую неисправность; далее скорость восстановления работоспособности оборудования,

периодичность и объём профилактических работ и количество подменного фонда для оборудования, которое находится в ремонте».

Инженеры SystemGroup имеет высокую квалификацию, многолетний опыт предоставления услуг по развитию и сопровождению комплекса оборудования предприятий клиентов и способны в самые короткие сроки справиться с возникшей неисправностью. SystemGroup специализируется исключительно на фирменном сервисе основанном на библиотеке ITIL и стандартах качества.

Работая с транснациональными корпорациями и национальными лидерами отраслей, постоянно поддерживает высокий профессиональный уровень. Инженеры SystemGroup в обязательном порядке проходят обучение и стажировку непосредственно у производителя оборудования.

Идя на встречу клиентам и проводя работу по оптимизации условий сервисных пакетов, SystemGroup Украина в некоторых случаях предлагает разработку «персонального пакета сервисных услуг» предоставляя возможность клиентам самостоятельно выбрать необходимый только им перечень услуг и сервисов. «С каждым клиентом мы работаем индивидуально. В некоторых случаях, для сокращения расходов на обслуживание оборудования, мы даже рекомендуем нашим клиентам переход с одного пакета на другой. Наши клиенты получают дополнительные ресурсы и возможность оптимизировать затраты по содержанию штатного специалиста, так как стоимость абонентского обслуживания техники значительно ниже, чем ставка специалиста», - отмечает Влад Гриновецкий.

Одна из отличительных сторон SystemGroup Украина - системное сервисное обслуживание. Высококласные специалисты, авторизация мировых производителей и партнерская сеть позволяют нам обслуживать клиентов по принципу 365/24/7.

SystemGroup Украина, опираясь на развитую сеть авторизованных Партнеров поддерживает «Пакетный сервис» по всей территории Украины.

Краткая справка о SystemGroup:

SystemGroup – это международная группа компаний, предоставляющая полный спектр услуг по созданию решений для автоматизации бизнеса. Поставляет комплексные решения для рынка розничной торговли, сферы услуг, промышленности, логистики и транспорта. Работает в Украине, Болгарии, Казахстане, Молдавии, России. Имеет развитую сеть партнеров.

SystemGroup - системный интегратор с высоким уровнем экспертности в разработке решений за счет многолетнего опыта консалтинга, внедрения и управления сервисным обслуживанием. Акцент на инновации и формирование рынков позволяет SystemGroup предлагать клиентам прогрессивные технологии одной из первых в странах присутствия.

Направления деятельности:

- Информационный и технологический консалтинг
- Разработка систем управления и автоматизации
- Поставка и сервисное обслуживание оборудования и программных продуктов

Более детальная информация о SystemGroup Украина на сайте <http://www.systemgroup.com.ua>