

GRUNDFOS SERVICE & SOLUTIONS

Сервис оборудования бытового/частного
назначения

be
think
innovate

GRUNDFOS 

Схема работы зависит от размера города



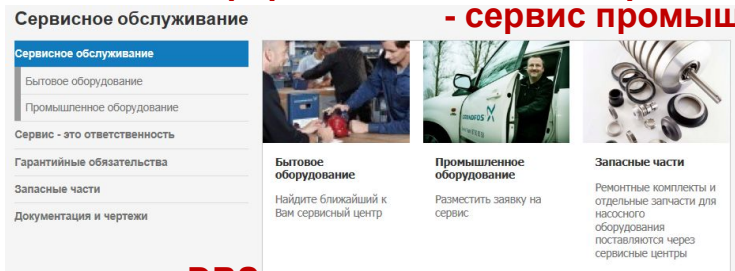
Что общего у крупных и у малых городов

1. Отдельный договор о сервисном партнерстве по бытовому оборудованию (DBS)

С партнерами заключаются три типа договоров, скидки на з/части предоставляются в соответствии с типом договора:

- DBS (оборудование бытового/частного назначения),
- CBS (оборудование промышленного/специального назначения),
- G (оборудование для проф. канализации)

2. Разделение информации на сайте и гарантийном талоне- сервис бытового оборудования - сервис промышленного оборудования



3. По договору DBS:

- ✓ СЦ самостоятельно принимает решение о гарантии
- *протокол должен быть подписан инженером, прошедшим обучение в Грундфос,*
- *Грундфос выборочно проверяет правильность заключения по факту выполненного ремонта*
- ✓ Сервисный центр регистрирует все ремонты в системе Грундфос SUCCESS

4. ООО «Грундфос» предоставляет:

- ✓ спец.цены на насосы и з/части для формирования склада,
- ✓ отсрочку оплаты оборудования и з/частей для склада 6 мес,
- ✓ спец.цены на насосы для замены полностью изношенного оборудования

Схема работы в КРУПНЫХ городах

Перечень городов:

1. Москва
2. Санкт-Петербург
3. Екатеринбург
4. Краснодар
5. Волгоград
6. Ростов-на-Дону
7. Тюмень
8. Челябинск
9. Новосибирск
10. Омск
11. Иркутск
12. Нижний Новгород
13. Пермь
14. Самара
15. Казань
16. Минск

Бытовое оборудование разделено на две группы:

Группа А (SQ,SQE, SQE pack, Sololift2, UPS, UP, UPA, Alpha2, Alpha2 L):

- СЦ содержит склад для **100%** случаев,
- Ремонт проводится на объекте. СЦ для ремонта выезжает на объект на следующий день после обращения клиента,
- В случае обращения клиента в мастерскую СЦ ремонтирует в тот же день

Норматив:

Склад: 100%

Ремонт: 1 день

(с момента обращения клиента)

Ремонт: 0 дней

Группа В (MQ, AP, KP, CC, SPO, SB, SBA, GP, SP-A, LIFTAWAY (B,C), CONLIFT, SOLAR, JP, Hydrojet JP, JP Booster, UPSD серии 100):

- СЦ содержит склад для **50%** случаев,
- Ремонт проводится в мастерской,
- При наличии детали СЦ ремонтирует в тот же день

Норматив:

Склад: 50%

Ремонт: 0 дней

(при наличии деталей)

Схема работы в МАЛЫХ городах

Количество городов: 40

Количество СЦ: 64

Условия работы (одинаковые для групп А и В):

- СЦ осуществляет диагностику в день обращения клиента,
- ООО «Грундфос» осуществляет экспресс-доставку з/частей и насосов до СЦ,
- СЦ осуществляет ремонт/замену оборудования в день получения детали/насоса

Норматив:

Диагностика: 0 дней

Ремонт: 7 дней

Результаты_Июль 2014 г.

Крупные города	
Доля работ	88%
Группа А	
% наличия деталей на складе СЦ	89%
Срок ремонта на объекте у клиента	0,6 дней
Срок ремонта в мастерской СЦ	1,2 дней
Группа В	
% наличия деталей на складе СЦ	94%
Срок ремонта при наличии деталей	1,8 дней
Малые города (Группа А и Группа В)	
Доля работ	12%
Срок проведения диагностики	1,3 дня
Средний срок ремонта	6,9 дней

Расширение сервисной сети: где есть необходимость?

В городах, где сегодня нет сервисных центров

Условия сотрудничества по схеме «малого» города:

- 2 сервисных специалиста в штате компании -- > пройти обучение в Службе сервиса Грундфос,
- оснастить мастерскую: универсальный инструмент, ёмкость с водой,
- СЦ проводит диагностику в день обращения клиента,
- ООО «Грундфос» осуществляет экспресс-доставку з/частей и насосов до СЦ,
- СЦ осуществляет ремонт/замену оборудования в день получения детали/насоса

Актуальный список партнеров по DBS
размещен на Insite GMO/GMR в разделе:
Служба сервиса/ Сервисные центры