

ВСЕ УНИКАЛЬНОЕ – ПРОСТО

04

Сервис

Всё о сервисе компании «Модульные Системы Торнадо».
Виды сервисных услуг, сервисные пакеты



Компания «Модульные Системы Торнадо» придерживается концепции активного сервиса.

Экстренные случаи всегда обходятся дороже: Клиенту – за счёт вынужденных перерывов производственного процесса, нам – за счёт необходимости мобилизовать кадровые, материальные и финансовые ресурсы, возможно, в ущерб нормальной работе и текущим обязательствам перед Клиентами.

Активный сервис позволяет выстраивать планомерную работу и устанавливать такие отношения с Клиентом, при которых реакция на нештатные ситуации становится не предметом деятельности, а индикатором качества обслуживания.

Наш главный принцип – зарабатывать на отсутствии экстренных случаев – совпадает с интересами Клиента.



Компоненты активного сервиса

Многолетний опыт компании «Модульные Системы Торнадо» и мировая практика внедрения автоматизированных систем показывают, что отношения с Клиентом продолжаются в течение всего срока эксплуатации, который значительно превышает гарантийный. Спектр возникающих вопросов – от восстановления работоспособности отдельных частей до поддержания квалификации эксплуатирующего персонала на должном уровне и улучшения эксплуатационных характеристик системы.

Существуют два подхода к оказанию сервисных услуг. Мы называем их «скорая помощь» и «домашний доктор».

	«Скорая помощь»	«Домашний доктор»
Характерный сценарий	Причина обращения в «Скорую помощь» – экстренная ситуация, например, обморок или повышение температуры. Представьте: нетерпеливое ожидание приезда врача (а чаще фельдшера), перепуганные родственники, вопросы о том, сколько потребуется денег на лечение или, не дай Бог, операцию. Врач «скорой помощи» делает обезболивающий или жаропонижающий укол и уезжает, порекомендовав обратиться к лечащему врачу или поехать в больницу. Можно ли надеяться, что после такой помощи болезнь пройдет сама и следующий приступ будет не скоро?	Домашний доктор – человек, которому Вы доверяете. Он знаком с Вами лично, наблюдает за состоянием здоровья всех Ваших домочадцев. Домашний доктор всегда в курсе хронических заболеваний и «слабых мест» всех членов семьи, регулярно навещает Ваш дом, назначает меры профилактики во время массовых заболеваний, стрессов и повышенных нагрузок. Назначив лечение, домашний доктор интересуется его результатами, назначает средства реабилитации. В его обязанности входит незаметная для пациента, но принципиально важная аналитическая работа. В экстренных случаях он заменяет «скорую помощь».
Цель приезда	Отработать вызов	Поддерживать не просто здоровье, но и высокий уровень работоспособности пациента в течение как можно более длительного времени.
Подход	Реактивный: деятельность, связанная с реагированием на вызов, принципиально неэффективна. Устраняются симптомы, а не вызвавшие их причины.	Проактивный: основная деятельность связана с упреждением болезни на основе системы профилактических мероприятий.
Финансовые издержки	Оплата по факту на основе прейскуранта за каждый вызов.	Отношения основаны на периодических отчислениях, запланированных в бюджете согласно контракту на обслуживание. Оплата определяется не количеством обращений, а качеством обслуживания.
Риск	Высокий из-за отсутствия возможности устранения причин вызова. Сотрудники «скорой помощи» не в состоянии гарантировать, что придут вовремя. Затраты на экстренное лечение могут оказаться неприемлемыми для пациента из-за внезапного характера их возникновения.	Низкий уровень риска является следствием систематического подхода к поддержанию здоровья. Основная часть мероприятий планируется и выполняется заранее; намного сокращается вероятность экстренных обращений. Приемлемые параметры стоимости достигаются за счёт поддержания работоспособности пациента.
Ценность отношений	Врач «скорой помощи» исключен из процесса устранения причин проблемы. Понимание этого фактора является важнейшим моментом оценки взаимоотношений, основанных на профилактическом подходе, когда приоритетом деятельности является устранение причин возникновения болезни.	

Роль «домашнего доктора» в данном случае выполняет Служба технической поддержки компании «Модульные Системы Торнадо», которая осуществляет взаимодействие с персоналом Клиента для быстрого и эффективного решения вопросов и устранения проблем. И всё-таки главным методом её работы является проведение **профилактических мероприятий** во время периодических командировок.



Наши клиенты получают

- 1** Помощь **в необходимом объёме и в нужный момент времени**. В решении экстренных вопросов горячая линия технической поддержки подтверждает свою незаменимость. Во многих случаях квалифицированный сервис-инженер компании «Модульные Системы Торнадо» поможет найти решение.
- 2** Ежегодная **переподготовка** на учебных курсах, адаптированных под решение задач Клиента. Тренировки позволят получить навыки действий в нестандартных ситуациях без необходимости экспериментов на «боевой» системе и риска привести её в нерабочее состояние. Переподготовка позволит персоналу разговаривать на одном языке, исключая непонимание и затраты драгоценного времени. Повышение квалификации исключит непреднамеренные ошибки и, как следствие, вынужденный останов, а также дорогостоящие ремонты оборудования.
- 3** В случае неисправности резервный **склад для экстренной замены** оборудования позволит сократить период, когда ЗИП не укомплектован, всего до нескольких дней. При этом продолжительное время ремонта оборудования (определяется временем транспортировки, экспертизы, комплектации запчастей, ремонта и тестирования) перестанет быть критичным обстоятельством. При планировании ЗИП не потребуется приобретать в собственность резерв на перспективу 10-15 лет. Основная часть таких затрат станет замороженными вложениями с нулевой ликвидностью, а по части позиций резерв будет израсходован полностью, и его всё равно не хватит к тому моменту, когда производство запчастей будет прекращено. Резервный склад исключает эти последствия.
- 4** **Затраты** на активный сервис будут **меньшими**, чем стоимость всех услуг и работ по отдельности. При этом **результат** окажется **лучше**, так как часть услуг не может быть обеспечена вне активного сервиса. Например, гарантированное время реакции при работе горячей линии невозможно обеспечить без запланированного бюджета. А что это за «горячая линия», которой нельзя воспользоваться? Кроме того, невозможно решить часть проблем, требующих длительного наблюдения и формирования «истории болезни». Вне активного сервиса исключается своевременная корректировка документации по обслуживанию на постоянной, регулярной основе, а также возможность адаптировать учебные курсы под задачи клиента.
- 5** Наши клиенты не тратят время на самостоятельный поиск решения проблем, связанных с **моральным старением**. Задача – отслеживать и упреждать момент, когда снятое с производства оборудование больше не может быть куплено или отремонтировано, – решается с упреждением. Вместе с клиентом мы заблаговременно готовимся и выводим из эксплуатации устройства, для которых цена и сроки поставки превышают разумные пределы. То же самое клиент наблюдает и в отношении программного обеспечения. Замена на **функциональные аналоги** ведётся поэтапно и без революции, исключая «бульдозерные» варианты, требующие длительных перерывов в эксплуатации.
- 6** **Фиксированный бюджет** контракта позволит запланировать необходимый и достаточный объем средств. Клиент видит, что для решения большинства проблем не требуется дополнительных затрат, возникающих к тому же в неподходящий момент времени, когда его статьи затрат давно свёрстаны.
- 7** Независимость цены обслуживания от количества экстренных случаев и/или выездов «по скорой помощи» мотивирует нас к достижению общей с клиентом цели – **сокращению экстренных вызовов** до нуля за счёт превентивных мероприятий и повышения качества обучения. Таким образом, деятельность Службы технической поддержки, связанная с реагированием, становится не основным инструментом, а индикатором качества сервиса.
- 8** Доверив решение упомянутых задач нам, Клиент **высвобождает** время своего персонала для решения важных производственных задач.



Компоненты активного сервиса

1. ОКАЗАНИЕ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ И ПРЕВЕНТИВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

В соответствии с требованиями клиента, выбирается согласованный режим реагирования в случае нештатных ситуаций. При этом определяется время визитов по «скорой помощи» и работы горячей линии технической поддержки – 8x5, 8x7 или 24x7 (рабочее время, выходные и праздничные дни, круглосуточный сервис).

В ходе визитов по «скорой помощи» клиенту предоставляется квалифицированная помощь сервисного инженера при устранении возникших проблем. Это позволяет снизить вероятность ошибочных действий, уменьшить время вынужденного простоя за счёт применения обходных решений, а также собрать необходимые сведения для выявления исходной причины. В рамках согласованного режима реагирования (5x8, 7x8, 7x24) сервисные визиты дополнительно не оплачиваются клиентом, количество выездов не ограничивается.

Горячая линия технической поддержки предназначена для оказания квалифицированной помощи в дистанционном режиме – по телефону и/или электронной почте. Цель та же – снизить вероятность ошибочных действий при восстановлении, уменьшить время вынужденного простоя за счёт применения обходных решений, а также собрать необходимые сведения для выявления исходной причины. Горячая линия также работает в согласованном режиме 5x8, 7x8 или 7x24.

Цель превентивного обслуживания – устранение потенциальной возможности сбоев и отказов до их возникновения. Работа увязывает циклы реагирования и упреждения. Это значит, что при возникновении нештатной ситуации на одной из внедрённых систем ваша система будет проверена на предмет потенциальной возможности повторения ситуации. Далее в превентивном порядке в систему вносятся соответствующие корректировки, проводится отслеживание эффективности принятых мер. Изменения могут касаться всего – прикладного и системного ПО, оборудования, документации, знаний и навыков персонала. Обобщённый таким образом опыт эксплуатации применяется к каждой сопровождаемой системе.

2. ПЕРЕПОДГОТОВКА ПЕРСОНАЛА И КОНСУЛЬТАЦИИ

Первичное обучение сотрудников даёт им навыки обслуживания ПТК, а переподготовка снижает вероятность непреднамеренных ошибочных действий и вынужденного простоя за счёт повышения квалификации (этот риск возрастает с течением времени из-за эпизодического применения навыков и знаний). Обучение проводится на площадке компании «Модульные Системы Торнадо» в форме теоретических и практических занятий по курсу обслуживания ПТК «Торнадо», длительность обучения – 5 дней. При переподготовке происходит передача опыта по обслуживанию внедренных систем, полученного за последний год, а также учитываются индивидуальные пожелания и задачи клиента. Прошедшим обучение специалистам выдается сертификат.

В дальнейшем прошедший переподготовку персонал в течение года получает квалифицированные консультации по всем вопросам обслуживания. Консультации предоставляются по электронной почте в письменном виде. Для подготовки ответа требуется время и работа, как правило, не одного специалиста, поэтому консультации не заменяют горячую линию технической поддержки. Количество консультаций не ограничено.

3. СКЛАД ДЛЯ ЭКСТРЕННОЙ ЗАМЕНЫ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ НА ВРЕМЯ РЕМОНТА

Оборудование со склада предоставляется независимо от причины поломки, будь то скрытый дефект (заводской брак), старение или повреждение из-за неправильной эксплуатации, некорректного монтажа, нарушений правил транспортировки или хранения и т.п. Гарантированное время доставки – несколько рабочих дней (в зависимости от удалённости и возможностей транспортных компаний).

4. УВЕЛИЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ НА ОБОРУДОВАНИЕ


Продлевается срок действия стандартных гарантийных условий на оборудование в случае, когда отказы (выявленные скрытые дефекты или старение) устраняются за счёт производителя. Повреждения, возникшие по другим причинам, устраняются за счёт виновной стороны.

Перечень систем, в отношении которых мы обеспечиваем активный сервис

Омская ТЭЦ-4	ПТК АСУТП к/а ст. №7 (производительность 420 т/ч) – с 2006 года ПТК АСУТП к/а ст. №5,12 – с 2011 года.
Бийская ТЭЦ	ПТК АСУТП семи агрегатов: к/а ст. №13, 14, 15, 16 (производительность 420 т/ч), и т/г ст. №6, 7, 8 (мощность 110 МВт) – с 2009 года.
Новосибирская ТЭЦ-5	АСУТП э/б ст. №6 (установленная электрическая мощность 200 МВт, тепловая – 475 Гкал/ч) – в 2010 году.
Новосибирская ТЭЦ-3	АСУТП т/г ст. №14 (установленная электрическая мощность 120 МВт) – в 2011 году.
Барабинская ТЭЦ	АСУТП к/а БЭМ-25 и КВГМ-50 – в 2011 году.
«Новосибирскгортеплоэнерго»	ПТК АСУТП ПНС-11 – с 2008 года. ПТК АСУТП ПНС-10 – с 2011 года.
Завод «БЭМЗ»	АСУТП к/а ст. №7, 9, 10, 11 – с 2007 года.
Завод «Вимм-Билль-Данн»	АСУТП к/а ст. №2, 3 – с 2007 года.
Завод «Пивоварня Москва – Эфес»	АСУТП к/а ст. №1, 2 и о/к оборудования – с 2007 года.
«Автономный энергетический комплекс» на пл. Маркса	АСУТП к/а ст. №1, 2 и о/к оборудования – с 2008 года.
Завод «НЖК»	АСУТП к/а ст. №5, 6, 7, 8 и о/к оборудования – с 2008 года.

Каждая из этих систем уникальна, поэтому для каждого Клиента параметры сервиса подобраны с учетом требуемого времени реагирования (рабочее время, выходные и праздничные дни либо круглосуточный сервис), удаленности объекта, состава обслуживающего персонала и режима его работы, объема системы и резервного склада, а также с учетом потребностей в дополнительных услугах.






Компания «Модульные Системы Торнадо» – ведущий российский разработчик и производитель микропроцессорных систем контроля и управления для промышленных объектов.

Основана в 1992 году молодыми учёными Новосибирского Академгородка – сотрудниками лаборатории магистрально-модульных систем Института Автоматики и Электрометрии Сибирского отделения РАН.

Специализируется на разработке, проектировании и наладке полномасштабных автоматизированных систем управления технологическими процессами (АСУТП) на крупных объектах энергетики.

Наши услуги:

- Проектирование, изготовление, наладка, ввод в эксплуатацию АСУТП на базе современных Программно-Технических Комплексов (ПТК) «Торнадо»
 - Разработка, производство серийных микропроцессорных средств автоматизации и других электронных устройств.
 - Обучение инженерно-технического персонала работе с АСУТП, консалтинг по вопросам автоматизации.
 - Техническое сопровождение, гарантийное обслуживание и пост-гарантийное сервисное обслуживание.
-



630090, Россия, г. Новосибирск-90, а/я 709
ул. Инженерная, 4а
Тел./факс (383) 363-38-00

e-mail: info@tornado.nsk.ru
www.tornado.nsk.ru

TORNAD 
MODULAR SYSTEMS