Как работает наш сервисный центр

На днях я решил взять в руки фотоаппарат и зайти в гости к ребятам из компании "НАГ", чья работа — это непосредственное общение с железом, а если быть более точным — возвращение его к жизни. Поэтому приглашаю вас прогуляться и посмотреть, как работает наш сервисный центр.

В небольшом помещении люди в белых халатах заняты своим кропотливым трудом, требующим холодного рассудка и твердости рук. На "операционном" столе аккуратно разложены инструменты. На нем же под светом прожектора лежит очередной "пациент". Следующие несколько часов будут потрачены на борьбу за его жизнь.

Нет, это не хирургическая палата какой-нибудь областной больницы. Это сервисный центр компании "НАГ", где наши специалисты реанимируют оборудование, присланное сюда со всех концов России, чтобы вдохнуть в него новую жизнь.

Сервисный центр компании "НАГ" - это команда профессионалов, занимающаяся сервисным обслуживанием, гарантийным и постгарантийным ремонтом самого широкого спектра телекоммуникационного оборудования.

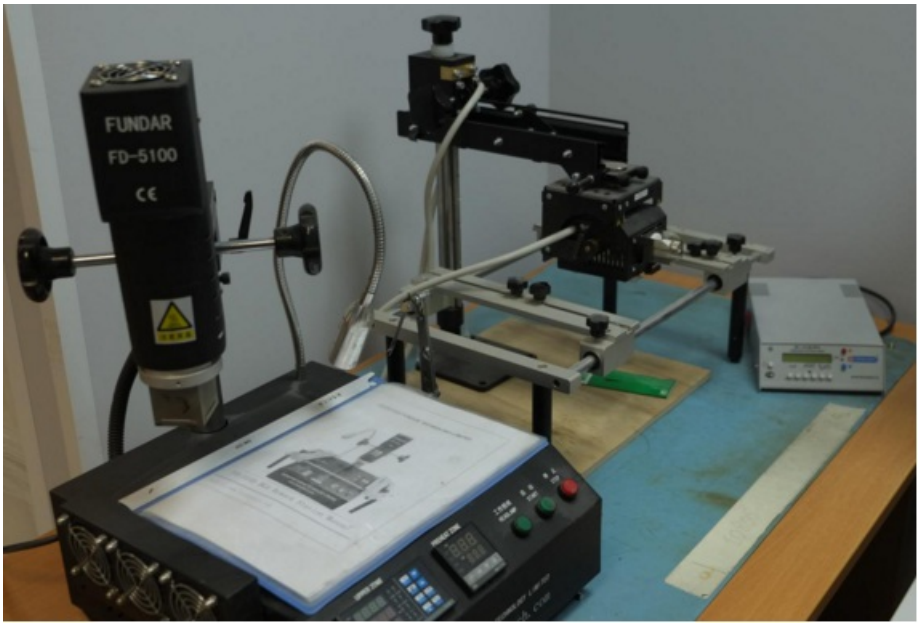
Прежде чем оборудование попадёт непосредственно в руки инженеров – происходит прием и оформление оборудования в общую базу обращений, ему присваивается уникальный номер, который будет в виде стикера наклеен на устройство. В дальнейшем при помощи этого номера можно отслеживать текущий статус обработки заказа на нашем сайте.

Обработкой и оформлением входящего оборудования занимается оператор СЦ. Основная задача, которая стоит перед оператором СЦ – это оформление входной документации на оборудование, опись комплекта оборудования, фото или видео фиксация состояния и последующая организация хранения оборудования перед передачей в ремонт.

Не успев распробовать складской пыли, оборудование перебирается в инженерную зону. Здесь проводится весь комплекс ремонтно-диагностических мероприятий, в ходе которых также определяется характер неисправности, возможность её устранения, запчасти, которые потребуются для приведения оборудования в исправное состояние.

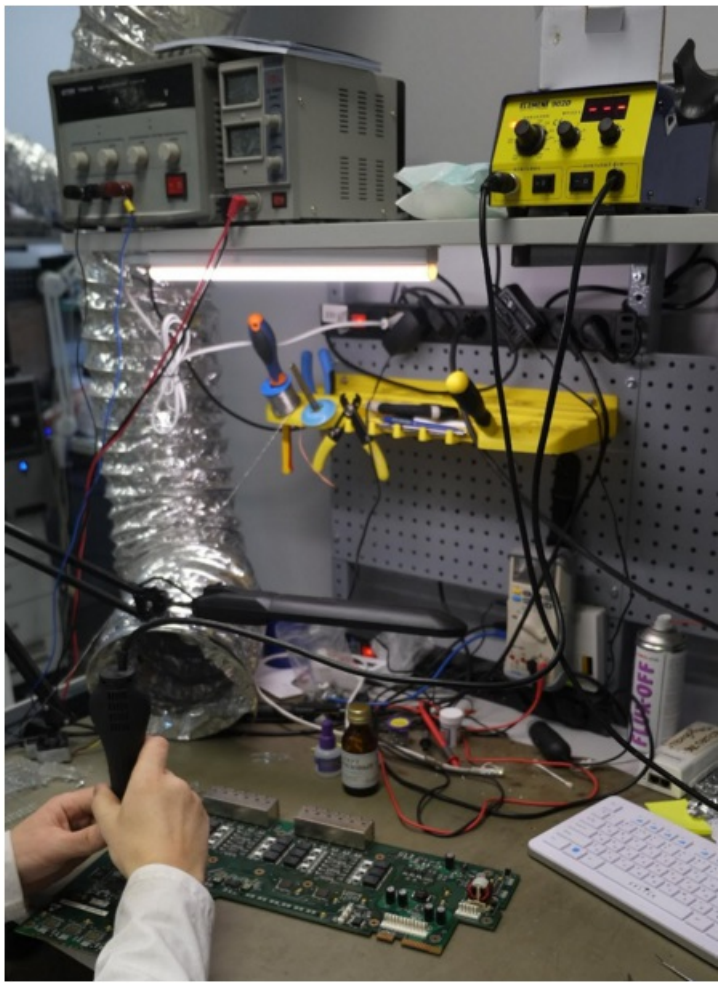
В сервисном центре создана вся "экосистема" для работы инженеров: рабочие места, оборудованные

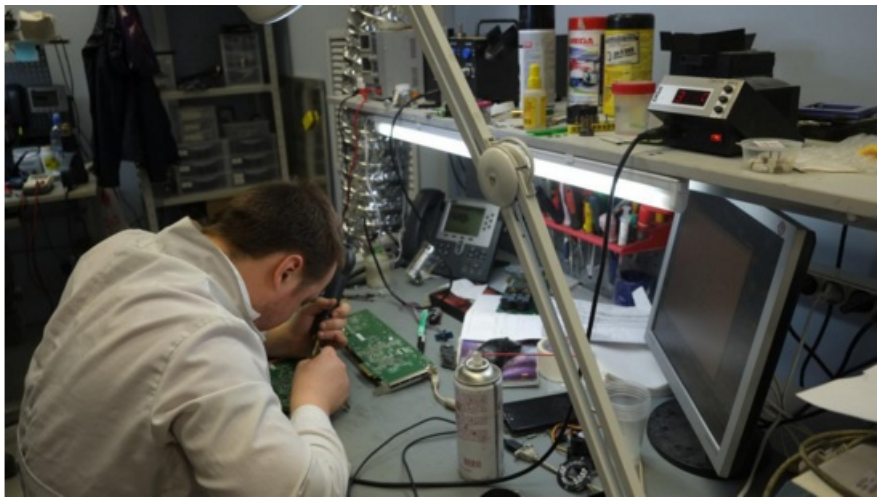
антистатической защитой и заземлением, есть весь необходимый набор контрольно-измерительного оборудования, паяльные станции разных видов и характеристик, вытяжка, необходимая для того, чтобы обезопасить сотрудников от вредных паров, образующихся при пайке микросхем, а также многочисленные стенды для тестирования самого широкого спектра оборудования: от абонентского оборудования, ИБП, коммутаторов до маршрутизаторов и серверов.

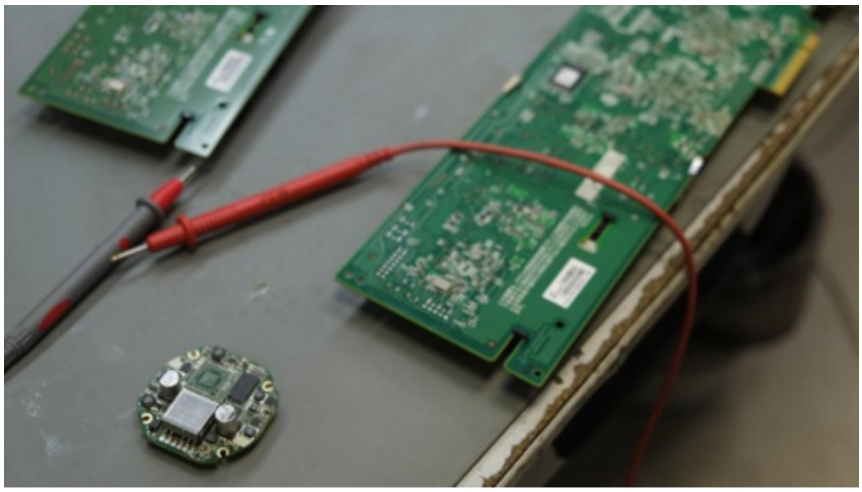


Прежде чем начать какие-либо ремонтные работы с оборудованием необходимо провести предварительную диагностику оборудования, которая должна подтвердить наличие неисправности в оборудовании. Этим занимаются инженеры отдела тестирования. В их обязанности входит полная проверка оборудования на предмет заявленной неисправности, проверка работоспособности оборудования в целом и профилактические мероприятия, например, такие как обновление программного обеспечения.

Дальнейший путь оборудования после предварительной диагностики зависит от наличия и характера поломки. Если сбой произошёл в работе программного обеспечения, то устройство восстанавливается без передачи на аппаратный ремонт. Если инженер тестирования подтверждает наличие какой-либо аппаратной неисправности в работе оборудования, то такое оборудование передаётся работникам ремонтного участка. Здесь начинается "хирургическая работа", требующая терпения, выдержки и наличия профессиональных компетенций.



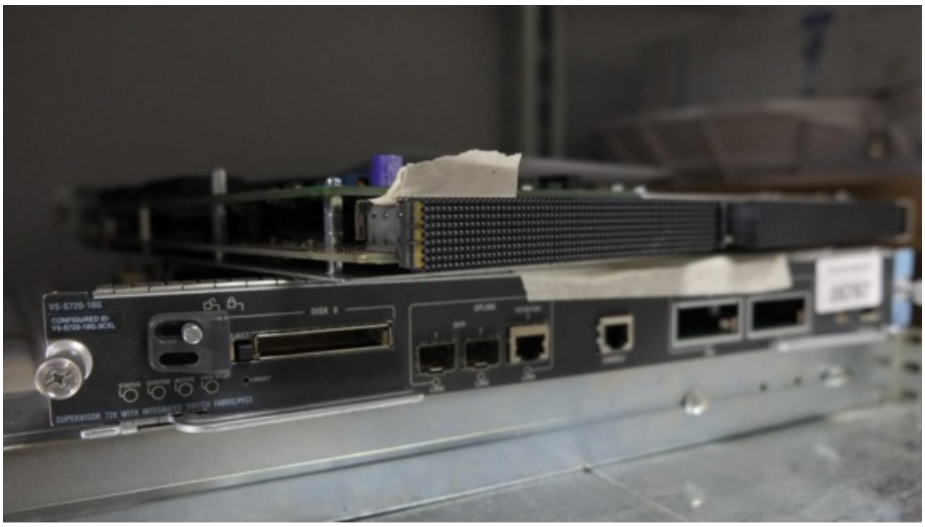


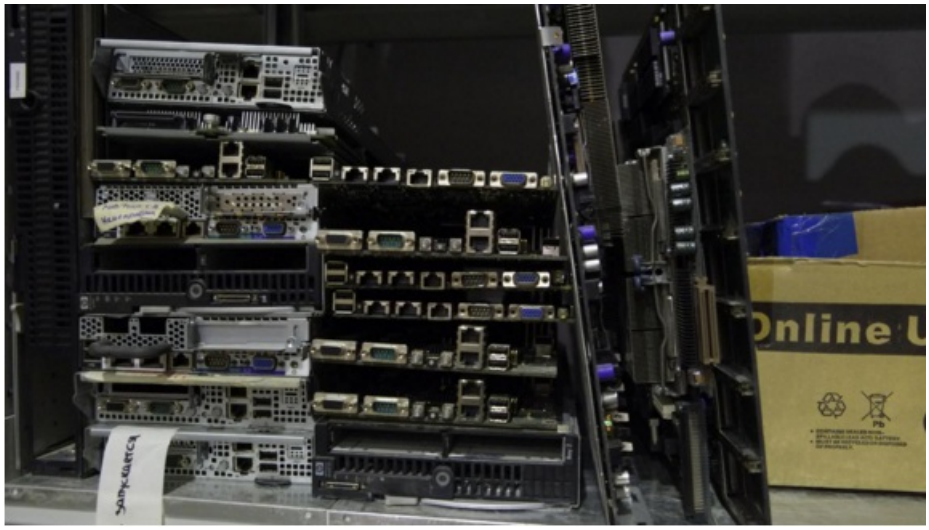


Перед тем, как начать паять и менять все подряд, нужно понять, что вышло из строя, и по чьей вине это произошло. Первым делом, после того, как техника была передана в ремонтный участок, инженер проводит аппаратную диагностику. Это самый затратный по времени этап ремонтных мероприятий. Задача инженера состоит в том, чтобы найти неисправность, и главное понять, почему этот компонент вышел из строя. Это необходимо для того, чтобы после замены неисправного элемента устройство не вышло из строя спустя некоторое время.

Инженеры ремонтного участка обладают навыками ремонта самого разного вида и сложности: от простой замены SMD-компонентов до перепайки огромных микросхем в корпусах BGA, CCGA.

Часто возникают ситуации, когда ту или иную деталь невозможно приобрести или это выходит слишком дорого. Для решения такой проблемы на складе ровными рядами выстроились "доноры". Как правило, это железо, которое уже невозможно отремонтировать, или его ремонт нецелесообразен с финансовой точки зрения. Такое оборудование отправляется на склад в ожидании своей участи. В дальнейшем его запчасти могут быть использованы при ремонте.





Работа между инженерами распределяется равномерно по мере её поступления, поскольку в нашем сервисе трудятся специалисты широкого профиля.

Также в сервисном центре имеется особое направление: ремонт и техническое обслуживание сварочных аппаратов ВОЛС. Специфика ремонта и обслуживания сварочных аппаратов разительно отличается от основной массы заявок, поступающих в сервисный центр, этой работой у нас заняты несколько квалифицированных специалистов.

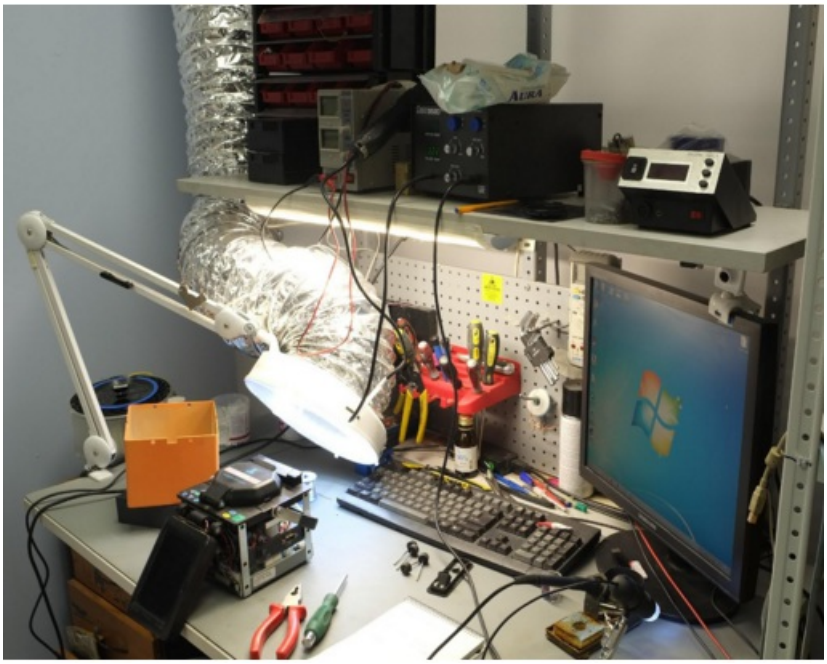
Сварочные аппараты имеют ограниченный эксплуатационный ресурс и должны регулярно проходить техническое обслуживание. Очень часто сварочные аппараты попадают в сервисный центр в состоянии не годном к эксплуатации, либо, когда качество сварки уже не соответствует требованиям и нормативам.

Но прежде чем начать техническое обслуживание необходимо провести диагностику. Диагностика проводится с целью определения состояния аппарата и необходимости того или иного вида работ. Во время диагностики проводится тестирование работы узлов и систем сварочного аппарата. После проведения всех диагностических мероприятий определяется список необходимых работ и согласовывается с клиентом.

Техническое обслуживание, как правило, включает в себя:

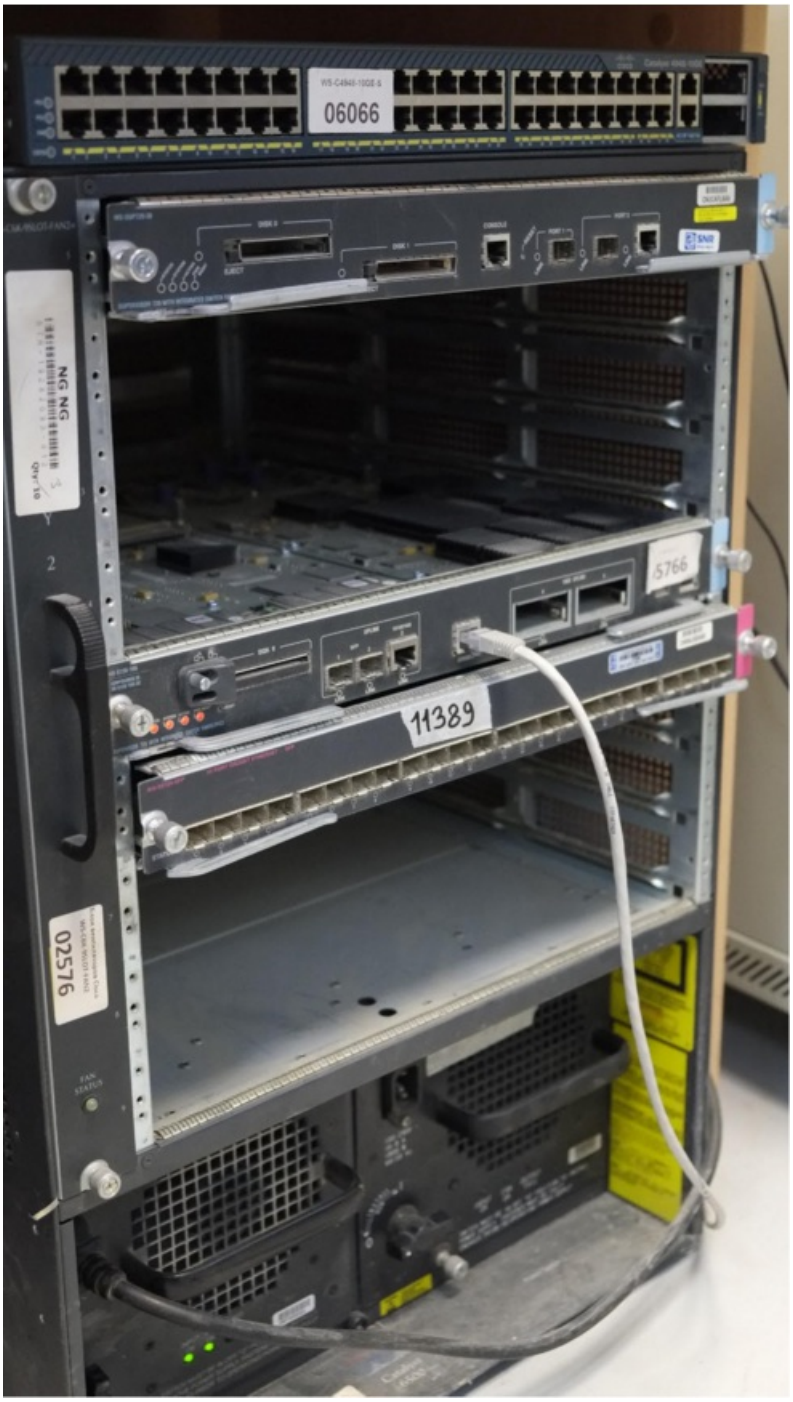
- внешний осмотр для определения состояния аппарата в целом;
- диагностику аппарата для проверки работоспособности и качества сварки;
- чистку и настройку элементов рабочей зоны и оптической системы для получения значений параметров, обеспечивающих нужное качество сварки;
- проверку и подстройку параметров дуги;
- проверку печи для КЗДС;
- замена деталей подверженных быстрому эксплуатационному износу;
- комплексное тестирование сварочного аппарата с последующей проверкой на стенде с контролем качества сварного соединения при помощи рефлектометра.

Нередки случаи, когда в ходе технического обслуживания обнаруживаются какие-либо неисправности, требующие ремонта и замены деталей. Специалисты сервисного центра компании "НАГ" имеют многолетний опыт ремонта и обслуживания сварочных аппаратов, а также все необходимые запчасти в наличии, что позволяет в достаточно короткие сроки произвести весь перечень работ, связанных с техническим обслуживанием и ремонтом сварочных аппаратов.



После ремонта, оборудование отправляется на финальную диагностику. В сервисном центре имеется большое количество стендов, на которых устройства несколько дней тестируют в режиме реальной работы. Например, для теста видеорегистраторов их подключают к множеству видеокамер, расположенных здесь же, и в течении определённого времени наблюдают за его работой.

Серверное и сетевое оборудование для тестирования устанавливается в специальные стойки с оборудованием, с помощью которого возможно воссоздать реальные условия эксплуатации оборудования.



После того как оборудование было отремонтировано и продиагностировано - составляется соответствующий акт выполненных работ в котором отражаются все результаты диагностики, измерений и то, что было сделано в ходе ремонтных мероприятий. Далее оборудование передаётся на склад для последующей отправки клиентам.

Сервисный центр несёт ответственность за выполненную работу и поэтому на все запчасти, установленные в ходе ремонта, и оказанные услуги, даёт гарантию.

За всё время работы сервисного центра наблюдается устойчивая тенденция на повышение спроса на ремонт и обслуживание оборудования. С 2013 года сервисный центр получил 13804 обращения, из них уже решено 13605 обращений. Ежедневно на плечи наших инженеров падает в среднем 12 заявок. Например, за последние семь дней было решено 77 обращений. Сервисный центр выполняет как ремонт и диагностику оборудования по гарантии, так и оказывает платные услуги. Примечательно, что в последние годы количество заявок на платный ремонт стало превышать количество заявок на гарантийное обслуживание.

Специалисты из сервисного центра понимают, насколько важно обеспечивать оперативность и качество оказываемых услуг, и в связи с этим ведётся непрерывная работа над улучшением качества обслуживания клиентов:

- создаются условия для непрерывного обучения и повышения квалификации инженерного состава для обеспечения высокого качества и коротких сроков ремонта;

- проводится регулярная аналитика статистики по обращениям;
- анализируется обратная связь от каждого клиента в любой форме;
- создаются инструменты для более простого и быстрого взаимодействия с клиентами;

Специалисты сервисного центра не останавливаются на достигнутом и всегда работают над тем чтобы каждый клиент остался доволен результатом трудов.

Связаться с сервисным центром можно по телефону (343) 379-98-38 доб.207 или написав на адрес электронной почты service@nag.ru . Также, с недавнего времени ведётся активная работа по внедрению on-line обращений и системы Help Desk. Статус заявки можно отслеживать через специальную форму на сайте. Весь перечень оборудования, ремонтом которого занимается наш сервисный центр можно найти на сайте магазина.

Команда сервисного центра компании "НАГ" всегда рада Вам помочь!