

Авторизованный сервис по обслуживанию станков

Как решить проблемы сервисного обслуживания металлообрабатывающего оборудования?

DURMA

Проблемы сервиса

В наших материалах к выставке Металлообработка 2013, мы рассказывали о создании в России сборочного производства компании Durmazlar – компании «Дурма Русия».

Благодаря стабильно большому объёму поставок станков в Россию, стало экономически возможным организовать в нашей стране полномасштабное крупноузловое сборочное производство.

Реализация этого проекта позволила сохранить европейский уровень качества, отличающий оборудование Durma, при этом снизив стоимость оборудования для конечного пользователя.

Одним из основных плюсов создания сборочного производства является значительное улучшение уровня сервиса для пользователей оборудования Durma в России. В данной статье мы подробнее остановимся на этом аспекте.

Не секрет, что основным требованием для любого производства является не только выпуск качественной продукции, но и его безостановочная, безаварийная эксплуатация. На российском рынке остро ощущается нехватка качественного и квалифицированного обслуживания как оборудования, которое было установлено сравнительно недавно, так и уже давно работающих станков, не подлежащих гарантийному ремонту.

На сегодняшний день, большинство компаний-поставщиков импортного металлообрабатывающего оборудования предоставляют сервис по запуску станков и гарантийному обслуживанию. Чаще всего, предоставление данного сервиса требует серьезной поддержки завода-производителя. При такой системе обслуживания, возникают следующие проблемы:

- длительные сроки реагирования, ответа на сервисные запросы,
- длительные сроки поставки запасных частей,
- высокая вероятность ошибочной диагностики неполадок,
- высокая вероятность поставки неподходящих комплектующих или запасных частей,
- частая необходимость повторного выезда специалиста.



Как следствие, даже несерьезные поломки оборудования могут привести к достаточно длительным простоям, нарушениям технологического процесса производства и серьезным расходам. Данные проблемы, к сожалению, очень хорошо знакомы пользователям практически любого металлообрабатывающего оборудования в России.

Возникают данные проблемы по вполне естественной причине: компании-дилеры, занимающиеся поставкой импортного оборудования, не могут позволить себе поддерживать столь значительный складской запас з/ч и комплектующих, а также выделить отдельных специалистов, занимающихся обслуживанием конкретной марки станков.

В случае со сборочным производством, данные проблемы решаются очень просто: все запасные части всегда находятся в наличии на складе, а сервисные инженеры работают на постоянной основе по одной марке оборудования.

Кроме того, все предлагаемое оборудование марки DURMA изготовлено из высококачественных материалов, согласно последним технологиям станкостроительной индустрии и соответствует высоким стандартам качества. На каждый новый станок распространяется гарантия.

Авторизованный технический центр

Реализация проекта «Дурма Руссия» позволила создать на базе сборочного производства **авторизованный технический центр**, который осуществляет гарантийное и постгарантийное обслуживание станков марки DURMA. Важным моментом здесь является то, что оборудование обслуживается вне зависимости от года выпуска и того, в какой компании оно было приобретено.

Работы по обслуживанию станков выполняются в строгом соответствии со стандартами завода-изготовителя. Сервисные инженеры используют новейшие комплекты необходимых инструментов для каждой модели станков. Все специалисты постоянно подтверждают квалификацию и проходят обучение на специализированных курсах на заводе-изготовителе.





Для каждой модели станков, на складе технического центра поддерживается комплект ЗиП, который включает в себя большой перечень оригинальных запчастей и комплектующих, таких как: шарико-винтовые пары, направляющие, шпиндели, элементы системы ЧПУ, гидравлики, пневматическое оборудование и т.д.

При поступлении сервисного обращения, в кратчайшее время проводится **удаленная диагностика** (по телефону или через интернет-сервис). После нее, определяется необходимость выезда сервис-инженера. **Нормативный срок выезда: 1–3 рабочих дня.** Данный показатель является уникальным на российском рынке.

В ходе выезда, сервисный инженер обладает полномочиями завода-изготовителя на проведение любых работ по ремонту оборудования. Все инженеры подробно знакомы с процессом сборки станка, что позволяет им эффективно диагностировать и устранять неполадки. На все проведенные сервисные работы распространяется гарантия.

В случае необходимости оперативной поставки запасных частей, сервисный инженер самостоятельно оформляет заявку в соответствии с постоянно обновляемым электронным каталогом запасных частей. **Нормативный срок поставки запчастей: 1–7 рабочих дней.**

После проведения обслуживания, с заказчиком связываются специалисты колл-центра для оценки и мониторинга качества предоставленных услуг, а также получения рекомендаций от клиента.

Регулярное техническое обслуживание

Помимо стандартного сервиса, технический центр предлагает возможность проведения **регулярного технического обслуживания**, которое позволяет предотвратить неисправности вместо того чтобы устранять их. Обслуживание проводит сервисный инженер компании «Дурма Русия» по методике, разработанной заводом-изготовителем. Факт прохождения техобслуживания подтверждается подписанием акта выполненных работ.



В рамках данного обслуживания проводятся следующие работы:

- Полный внешний осмотр и протяжка всех механических узлов оборудования;
- Проверка состояния технологических жидкостей;
- Проверка и регулировка электрических и гидравлических систем станка;
- Диагностика износа, регулировка и настройка рабочего инструмента;
- Диагностика, настройка и оптимизация машинных параметров ЧПУ;
- Тестирование станка в работе по производственной программе клиента.

В случае заключения договора на техническое обслуживание, клиент получает гарантию на все проведенные работы и установленные запасные части. Это дает возможность избежать непредвиденных простоев и четко планировать производственный процесс.

Таким образом, создание авторизованного технического центра DURMA, позволило добиться следующих результатов:

1. Более высокий уровень профессионализм сервисных инженеров.
2. Оперативное реагирование: ответ на заявку – в день обращения, срок выезда – в течение 3 дней.
3. Оперативная поставка запасных частей – в течение 7 дней.
4. Гарантия на все проводимые работы.
5. Отсутствие ошибок при диагностике и ремонте оборудования, заказе запчастей.
6. Проведение регулярного технического обслуживания.
7. Более низкие цены на обслуживание и запчасти.

Все это позволяет минимизировать срок возможных простоев оборудования, сделать его обслуживание более простым и понятным для клиента.

Более подробно ознакомиться с условиями сервисного обслуживания, а также с модельным рядом оборудования DURMA, Вы можете на выставке Металлообработка 2014, на стенде компании Дурма Русия (Павильон 1, стенд 1F40).

Также, приглашаем Вас посетить наш сайт www.durma.info, либо сборочное производство и офис в городе Нижний Новгород

Будем рады помочь Вам!



ООО «Дурма Русия»

603074, Россия, г. Нижний Новгород,
ул. Нефтегазовская, 2
Тел.: +7 (499) 638-2-555
Тел.: +7 (831) 212-3-555
www.durma.info
e-mail: info@durma.info

