



Новости компаний

4.10.2016

Компания «Бош Термотехника» на собственном примере демонстрирует важность сервисного обслуживания в отношениях с клиентами. Высокая репутация в рамках группы компаний Bosch позволяет ей предлагать сервисные услуги не только клиентам из России и СНГ, но и стран дальнего зарубежья. В частности, недавно компания выполнила ряд заказов в таких экзотических странах как Мексика и Малайзия.

В начале декабря 2015 года на фабрике мороженого Unilever в Мехико и заводе бумажной гигиенической продукции SCA в пригороде мексиканской столицы потребовалось провести ежегодное сервисное обслуживание. Проводя регулярный сервис, владелец предприятия получает больше, чем просто спокойствие и предотвращение возможных внештатных ситуаций. В рамках этой модели взаимодействия выстраиваются долгосрочные партнёрские отношения непосредственно между конечным пользователем и изготовителем. Сервисный инженер – это источник идей по повышению надёжности, экономии ресурсов и совершенствованию производства в целом. Любые, даже самые нестандартные случаи, находят своё решение.

Подготовка сервисных инженеров Bosch проходит по единому стандарту обучения в Германии, квалификация специалистов подтверждается прохождением ежегодной аттестации. Участие сервисных инженеров в специализированных семинарах способствует получению ценных знаний о монтаже и модернизации оборудования, его адаптации под работу с различными видами топлива, а также наладке и контроле систем управления. Кроме того, происходит знакомство с продуктовыми новинками. В последнее время особое внимание уделяется инновационным системам управления, например, решениям в сфере дистанционного контроля и сервиса промышленного котельного оборудования Bosch MEC Remote.

Выполнение задачи в Мексике было поручено российскому специалисту Денису Краснянскому, инженеру сервиса промышленного оборудования «Бош Термотехника», имеющему более 6 лет опыта как в бытовом, так и промышленном сегментах. Благодаря стандартизации оборудования и высокой квалификации инженера полный комплекс работ на паровых котлах LOOS UL-S 10000 и 22000 (с 2012 года Bosch Universal UL-S) был проведён в штатном режиме.

В марте-июне 2016 года аналогичные запросы на обслуживание паровых котлов Bosch UL-S 8000 поступили из Малайзии. На фармацевтическом производстве в Куала-Лумпуре потребовалось выполнить пусконаладочные работы, а на фабрике кормов для животных в городе Лумут - наладку и ремонт горелки. В отличие от России, в Малайзии менее доступен

природный газ. В качестве альтернативных видов топлива используются дизтопливо и мазут, что создает дополнительные сложности при обслуживании горелок. В рамках проведенных работ была выявлена и устранена неполадка клапана подачи мазута.

Поездка позволила Денису Краснянскому сделать ценные наблюдения об особенностях работы оборудования Bosch в разных странах и на разных производствах. В частности, в жарком тропическом климате Малайзии промышленные котлы нередко монтируют на открытой площадке под навесом. А условия эксплуатации на мексиканских предприятиях во многом напоминают российские, что облегчает работу. При этом, повсеместное знание английского языка позволяет без труда наладить деловое общение. В свободное время Денису удалось познакомиться с богатой культурой Мексики и Малайзии и попробовать местные блюда.

Все клиенты остались довольны качеством проведенных работ, поэтому практика таких поездок была продолжена: 21 августа состоялся повторный визит в Мексику, а в ближайшем будущем планируется поездка и в Малайзию. «Подобный опыт показывает, что качество сервиса, который мы предоставляем в России, находится на действительно мировом уровне», – комментирует Денис Краснянский.

Сервис от компании «Бош Термотехника» - это выгодные условия и неизменно высокое качество. Инженеры компании имеют значительный опыт работы на объектах различных отраслей. Регулярное сервисное обслуживание позволяет увеличить срок эксплуатации оборудования, снизить ресурсопотребление, обезопасить производство от простоев и аварийных остановок, а также сэкономить на ремонтных работах и собственном персонале.