

Servis – služba zákazníkovi

MARTIN BARTOLŠIČ

Při koupi PC, serveru, notebooku či tiskárny každý očekává, že zařízení bude fungovat od začátku až do svého vyřazení naprosto bezchybně. To je rovněž cílem výrobců, kteří pak nemají se svými výrobky žádné starosti. Přesto se však někdy stane, že zařízení nedělá přesně to, co se po něm chce, a potom nastupují neodkladné servisní zásahy. U některých zařízení, např. tiskáren, je však zásah servisních techniků nutný již bezprostředně po koupi, protože tyto přístroje vyžadují odbornou instalaci. Ať už jde o první nebo druhý případ, výrobci musejí se servisními zásahy u svých produktů počítat.

Organizace servisu je pro výrobce důležitá. Někteří velcí firemní zákazníci berou ohled při výběru nových zařízení na to, jaký servis výrobky mají. Rovněž záruční servis zatěžuje výrobce i prodejní řetězec určitými náklady, které je výhodné udržet na přijatelné úrovni. V zásadě existují tři modely servisu, případně se někdy využívá jejich kombinace.

Servisní modely

První model servisu provozuje například společnost Acer, která má vlastní servisní středisko pro Českou republiku a Slovensko v Brně. Zařízení přiveze po objednávce dopravní služba, po opravě jej odveze na zadanou adresu zpět. Výhodou takto organizovaného servisu je koncentrace odborných pracovníků na jednom místě. Při odeslání zařízení je

rovněž třeba dbát na důkladné a bezpečné zabalení.

Druhým často užívaným servisem je model, kdy servis obstarává pro výrobce jeden servisní partner, ať již opět centrálně na jednom místě nebo má vlastní síť servisních provozoven. V případě centrálního servisu jsou výhody i nevýhody tohoto uspořádání, tedy závislost na dopravci, stejně jako v případě, ve kterém servis provozuje sám výrobce.

Při plošné síti servisních středisek jedné firmy ve velkých městech, jakou má např. společnost Český servis, je dostupnost jednotlivých středisek pro zákazníky lepší. Mělo by být jmenováno i jedno významnější středisko, kam se nakonec dostávají obtížné a problematické opravy.

Podobnou variantou je množství autorizovaných servisních partnerů, výhody i nevýhody jsou opět totožné jako v předešlém případě. V některých případech bývá taková síť doplněna i vlastním servisem výrobce, který opět řeší složitější opravy. Vzniká tak kombinovaný model, někdy jen s jedním servisním partnerem. Zásahy jsou potom často rozděleny podle servisovaných zařízení, např. monitory má na starosti síť partnerů a počítače vlastní servis výrobce.

Posledním modelem zajišťování servisu je ten, ve kterém se výrobce prakticky neangažuje a ponechává servis na obchodním řetězci, počínaje distributory, přes systémové integrátory až po prodejce, často se servisní autorizací. Tento model bývá občas kombinován s autorizovaným servisním centrem. Často jej využívají „síťářské“ firmy, např. Well, Ovislink a Cisco, jež opravu některých jednodušších zařízení řeší výměnou celého zařízení, nebo jeho části, protože výrobní cena může být nižší než odpovídající cena práce kvalifikovaného technika.

Ať již jde o kterýkoli model servisu, ve většině případů, kromě servisu on site (na místě), se v něm projevuje nutnost převážet zařízení k opravě. Málokdy jsou servisy

Servis PC v ČR a SR

výrobce	Česká republika				Slovensko			
	servisní organizace	web	e-mail	telefon	servisní organizace	web	e-mail	telefon
Acer	vlastní, centrum v Brně	www.acer.cz; menu servis a podpora	service_bрно@acer-euro.com	+ 420 531 027 777	vlastní, centrum v Brně	www.acer.sk; menu servis a podpora	service_bрно@acer-euro.com	+ 421 449 207 070
Apple	Český servis Directcom – iOpravna VSP Data	www.apcom.eu/cz/footer/support/	helpdesk@ceskyservis.cz info@iopravna.cz apple@vspdata.cz	+420 800 111 155, +420 226 211 650	seznam na www.apcom.eu/sk/buy	www.apcom.eu/sk/buy		
Asus	vlastní	http://support.asus.com/contact/contact.aspx?SLanguage=cs-cz		+420 596 766 888	vlastní	http://support.asus.com/contact/contact.aspx?SLanguage=cs-cz		+421 232 162 621
AutoCont	vlastní	seznam středisek na www.autocont.cz/supp_kontakt.aspx	info@autocont.cz	+420 597 080 222	vlastní	seznam středisek na www.autocont.sk/supp_kontakt.aspx	bratislava@autocont.sk	+421 263 530 230
Barbone	vlastní (T.S.Bohemia)	www.barbone.cz/?action=ASC	servis@barbone.cz	+420 585 157 457				
Comfor	vlastní	seznam středisek na www.autocont.cz/supp_kontakt.aspx	info@autocont.cz	+420 597 080 222	vlastní	seznam středisek na www.autocont.sk/supp_kontakt.aspx	bratislava@autocont.sk	+421 263 530 230
Dell	vlastní	http://support.euro.dell.com	czech_dell@dell.com	+420 222 832 727	vlastní	http://support.euro.dell.com	czech_dell@dell.com	+420 222 832 727
digipro					vlastní	www.edsystem.sk/mainOther.aspx?cls=RekStrediska	bbakica@edsystem.sk	+421-249 591 188
Fujitsu	seznam na http://cz.ts.fujitsu.com/service/service-list.jsp	http://cz.ts.fujitsu.com/service/service-list.jsp			seznam na http://sk.ts.fujitsu.com/service/service-list.jsp	http://sk.ts.fujitsu.com/service/service-list.jsp		
HAL3000	vlastní	www.halnet.cz/hal3000/media.nsf/w/6109003D12F953CCC1256E3D003CCE6E/\$file/BezstarostnyServis.pdf		+420 548 220 074 kl. 145				
HP	autorizovaní servisní partneři, seznam na http://h10126.www1.hp.com/services/podpora/asp.php	http://h10126.www1.hp.com/services/podpora/asp.php			zvolit podle místa na http://pro-cs-sk-hpwpux-pro.atlanta.hp.com/partner/index.php?prod=7	http://pro-cs-sk-hpwpux-pro.atlanta.hp.com/partner/index.php?prod=7		
Lenovo	Český servis	www.ceskyservis.cz/cz/Servis/znacky/lenovo.html	paha@ceskyservis.cz	+420 800 111 155, +420 227 204 411	Český servis	www.ceskyservis.cz/cz/Servis/znacky/lenovo.html	bratislava@ceskyservis.cz	+421 2 43 410 745
Libra	vlastní	www.100mega.cz/index.php?cservices=-1&man=9000&cat=9199		+420 548 220 077 kl. 156				
Lynx (eD' system Czech)	seznam partneřů na www.lynx.cz/main.aspx?cls=partners&rul_id=266&val=YES	www.lynx.cz/main.aspx?cls=partners&rul_id=266&val=YES		+420 844 111 162				
Triline	vlastní	seznam středisek na www.autocont.cz/supp_kontakt.aspx	info@autocont.cz	+420 597080222	vlastní	seznam středisek na www.autocont.sk/supp_kontakt.aspx	bratislava@autocont.sk	+421 263 530 230
Xerox	vlastní	www.xerox.cz/servis-a-podpora/servisni-podpora.html	cze.service@xerox.com	+420 227 036 444, +420 800 125 125	vlastní	www.xerox.cz/servis-a-podpora/servisni-podpora.html	cze.service@xerox.com	+420 227 036 444, +420 800 125 125
Zajímavá sestava	vlastní	http://phpweb.abacus.cz/php/index2.php?file=kontakt.php	david.svaty@abacus.cz	+420 387 001 496				

Servis tiskáren v ČR a SR

Česká republika					Slovensko			
výrobce	servisní organizace	web	e-mail	telefon	servisní organizace	web	e-mail	telefon
Brother	autorizovaní servisní partneři	www.brother.cz/g3.cfm/_page/59840						
Canon	autorizovaná servisní střediska	www.canon.cz/Support/Consumer_Products/services_locator/index.aspx	webový formulář: www.canon.cz/Support/Consumer_Products/contact_support/Index.aspx	+420 296 335 619	autorizovaná servisní střediska	www.canon.sk/Support/Consumer_Products/services_locator/index.aspx	webový formulář: https://www.canon.sk/Support/Consumer_Products/contact_support/Index.aspx	+421 250 102 612
Dell	vlastní	http://support.euro.dell.com	czech_dell@dell.com	+420 222 832 727	vlastní	http://support.euro.dell.com	czech_dell@dell.com	+420 222 832 727
Epson	autorizovaná servisní centra, seznam na http://support.epson-europe.com/local_support/cz/serviceCenterPDFs/EDG_Service_contact_CZ.pdf	http://support.epson-europe.com/local_support/cz/serviceCenterPDFs/EDG_Service_contact_CZ.pdf	infoline@epson.cz	+420 800 142 052	seznam servisních středisek na http://esupport.epson-europe.com/ViewArticle.aspx?lng=sk-SK&kbid=317692&data=seHM2XSs4CsfhAJsVa46iR0vgxSwAqFuCUrmoi0UcU003D	http://esupport.epson-europe.com/ViewArticle.aspx?lng=sk-SK&kbid=317692&data=seHM2XSs4CsfhAJsVa46iR0vgxSwAqFuCUrmoi0UcU003D	office@asc-sk.sk	+421 025 625 231
HP	autorizovaní servisní partneři, seznam na http://h10126.www1.hp.com/services/podpora/asp.php	http://h10126.www1.hp.com/services/podpora/asp.php			zvolit podle místa na http://pro-cs-sk-hpwpux-pro.atlanta.hp.com/partner/index.php?prod=7	http://pro-cs-sk-hpwpux-pro.atlanta.hp.com/partner/index.php?prod=7		
InfoPrint	seznam partnerů na www-05.ibm.com/cz/partners/sp.html	www-05.ibm.com/cz/partners/sp.html	servis@cz.ibm.com	+420 272 131 316	seznam partnerů na www-05.ibm.com/sk/partners/service_partners.html	www-05.ibm.com/sk/partners/service_partners.html		
Konica Minolta	tiskárny a MFP do A4 autorizovaný partner Dileris a ostatní vlastní servis	www.dileris.cz/web/main.aspx?cls=art&art_id=17 www.konicaminolta.cz/business-solutions/0-spolecnosti/kontakt.html	servis.brno@dileris.cz konicaminolta@konicaminolta.cz	+420 546 443 360, +420 841 777 777	vlastní, seznam na www.konicaminolta.sk/?servisna-starostlivost-kontakt autorizovaní partneři, seznam na www.konicaminolta.sk/?servisni-partneri-kancelarska-technika	www.konicaminolta.sk/?servisna-starostlivost-kontakt www.konicaminolta.sk/?servisni-partneri-kancelarska-technika		
Kyocera	autorizovaní partneři, seznam na www.kyocera.cz/prodejci	www.kyocera.cz/prodejci			partneři, seznam na www.kyocera.sk/printers.html	www.kyocera.sk/printers.html		
Lexmark	autorizovaní partneři, seznam na www.mujiexmark.cz/web/podpora/produkty/	www.mujiexmark.cz/web/podpora/produkty/			technická podpora na http://support.lexmark.com/index?page=home&locale=SK&userlocale=SK_SK	http://support.lexmark.com/index?page=home&locale=SK&userlocale=SK_SK		+421 245 996 267
Okidata	Daruma systems	www.edaruma.cz		+420 241 776 779	Informační technika	www.inte.sk	servis@inte.sk	+421 254 647 321
Samsung	výběr podle zařízení a místa na www.samsung.com/cz/support/ServiceLocationsMain.do	www.samsung.com/cz/support/ServiceLocationsMain.do			výběr podle zařízení a místa na www.samsung.com/sk/support/main/supportSupportMain.do	www.samsung.com/sk/support/main/supportSupportMain.do		
Sharp	seznam na www.sharp.eu/cps/rde/xchg/cz/hs.xsl/-/html/vyhledani_servisu.htm	www.sharp.eu/cps/rde/xchg/cz/hs.xsl/-/html/vyhledani_servisu.htm			seznam na www.sharp.eu/cps/rde/xchg/sk/hs.xsl/-/html/vyhledanie_servisu.htm	www.sharp.eu/cps/rde/xchg/sk/hs.xsl/-/html/vyhledanie_servisu.htm		
Toshiba	seznam na www.schuss.cz/cz/seznam_produkty/multifunkcni_kancelarske_stroje/servisni_sluzby/	www.schuss.cz/cz/seznam_produkty/multifunkcni_kancelarske_stroje/servisni_sluzby/						
Xerox	vlastní	www.xerox.cz/servis-a-podpora/servisni-podpora.html	cze.service@xerox.com	+420 227 036 444, +420 800 125 125	vlastní	www.xerox.cz/servis-a-podpora/servisni-podpora.html	cze.service@xerox.com	+420 227 036 444, +420 800 125 125

zařizeny k osobnímu dodání i vyzvednutí zařízení, např. Acer přímo na svých webových stránkách upozorňuje na to, že i zákazníci z okolí Brna musí při opravě využít službu dopravní společnosti.

Dopravu je však třeba financovat a k tomu existují při záručních opravách v podstatě dva modely. V prvním, jednodušším, platí za dopravu do i ze servisu jeho poskytovatel. Ve druhém, lze říci, že častějším, platí za dopravu do servisu uživatel, dopravu zpět k uživateli potom poskytovatel servisu.

Záruční podmínky

Záruka, a tím i bezplatná oprava poruchaného zařízení, se vztahuje jen na závady způsobené poruchami komponent nebo vadou z výroby. Musejí se projevit v záruční době, pro fyzické osoby podle zákona do dvou let. Záruka se nevztahuje např. na poškození způsobené přetěžováním stroje, nedostatečnou péčí, nedodržením postupů uvedených v návodu pro použití, a dále na závady způsobené uživatelem, neodborným zacházením či třetí osobou apod. Záruka také nemůže být uznána, dojde-li k závadě zaviněné chybou funkcí zařízení v důsledku použití nevhodného softwaru.

Největší problémy však jsou s poruchami projevujícími se jen občas, např. při převzetí zařízení k opravě, ale v servisu již nikoliv. Většinou takové problémy často končí nespokojeností zákazníka, protože zařízení není opraveno a závada se časem objeví znovu. Servis si často při takové problé-

mové reklamaci naúčtuje nějaký poplatek za dopravu a za čas technika.

Doplňkové služby uživatelům

Společnost 100Mega Distribution poskytuje pro své notebooky servisní balíček s tzv. bezstarostným servisem, který se objevuje v poslední době i u jiných firem. Po objednání na infolince je patřičně připravený notebook odvezen dopravní firmou PPL do servisu a po opravě opět přivezen k uživateli. Servisní zásah trvá do deseti dnů. Uživatel si opravu jen objedná a dál se nemusí o nic starat. V poslední době se u mnoha výrobců monitorů prodloužila záruka z dvouleté na tříletou. Znamená to, že výrobci věří, že dodávají kvalitní zařízení, které vydrží v provozu delší dobu.

Při servisních zásazích někdy nastane problém s náhradními díly, protože ani velké servisní firmy si často nemohou dovolit držet velmi obsáhlý sklad náhradních dílů. V takovém případě většinou nabízejí uživatelům zapůjčení

obdobného náhradního zařízení, než se podaří to jejich původní zprovoznit.

Na většině internetových stránek výrobců lze po chvíli hledání najít základní informace o podmínkách záručních oprav i o tom, jak má uživatel při poruše postupovat. K dispozici je technická podpora, dále kontaktní formuláře, někdy e-maily, hot-line na poskytovatele servisu i potřebná telefonní čísla. Některé firmy poskytují jako službu

...servis... čas jsou peníze

- největší multi – vendor servisní organizace v ČR
- celorepublikové pokrytí (8 servisních poboček v ČR)
- záruční i pozáruční opravy
- rozsáhlé sklady náhradních dílů
- úzká spolupráce s výrobcí – HP, FUJITSU, ACER, EPSON, XEROX, a řada dalších...
- certifikovaní specialisté
- ISO 9001, 14001, 20000
- svozová služba zdarma
- spolupráce s nejvýznamnějšími distributory a e-shopy
- servisní linka 281 006 281
- email servicedesk@sntcz.cz





www.sntcz.cz

Consulting. Integration. Outsourcing.

Servisní organizace

firma	servis pro	web	e-mail	telefon
Český servis	Xerox, APC, Fujitsu, AG Neovo, ABC Data, Lenovo, Canon, Apple, Prestigio, Lynx, Samsung, Brother	www.ceskyservis.cz/cz/index.html	helpdesk@ceskyservis.cz	+420 800 111 155
Dileris	APC, Brother, Canon, Epson, Fujitsu, Genius, HP, Kingston, Konica Minolta, Lynx, Olivetti, Proview, Samsung, Sony, Xerox	www.dileris.cz	info@dileris.cz	+420 848 133 135
CHG Service	Toshiba	www.chg.cz/objednavka-opravy-t69.html	servis@chgservice.cz	+420 547 426 504
Impromat Computer	NEC, HP, IBM, Dell	www.impromat.cz/COMPUTER/?art=144&lang=CZ&search_string=servis	computer-dispecink@impromat.cz	+420 577 213 151
Infinity	HP	www.infinity.cz/Stranka/servisni-sluzby-infinity	serviceline@infinity.cz	+420 844 171 171
Kapsch	Dell, Fujitsu, Sony	www.kapsch.net/cz/kapschro/contacts/Pages/default.aspx	helpdesk.cz@kapsch.net	+420 296 760 422
S&T CZ		www.snt-services.cz/Content.Node/solutions_services/22449.cz.php	www.snt-services.cz/Content.Node/is/24128.cz.php	+420 281 006 281
SIL Eastern Europe	Asus, Premio, IBM, Lenovo, APC, Hyundai, iyma, Symsung, Comfor, Triline, Premio	www.sil.cz	info@sil.cz	+420 596 253 677
Swiss	HP, Canon, Lexmark, Fujitsu, Toshiba	www.swisshp.sk/kontakt.htm	servis@swisshp.sk	+421 267 202 080
Xanadu	HP	www.xanadu.cz/servis.asp	servis.praha@xanadu.cz	+420 272 764 400

uživatelům možnost sledovat stav opravy jejich zařízení na internetových stránkách. Někdy však naopak vyžadují na webových stránkách registraci zařízení, na něž se vztahuje záruka.

Občas se stává, že se nepodaří zprovoznit nové zařízení nebo má poruchu krátce po uvedení do chodu. Mnozí výrobci, zvláště síťových zařízení, po objektivním zhodnocení stavu servisním technikem často v takovém případě volí výměnu za zařízení zcela nové. Většinou „síťářské“ firmy, např. Netgear, poskytují „doživotní“ záruku na své výrob-

ky. Jde vlastně o záruku po celou dobu vlastnictví prvním uživatelem, což je pro něj výhodné.

Rozšíření záruk

Významní výrobci IT zařízení, hlavně však tiskáren a serverů, nabízejí pro své výrobky za úplaty rozšíření a prodloužení servisu prodejem různých servisních balíčků, např. HP Care Pack, Sony Vaio plus a Asus server Care. Jde také např. o rychlost reakce servisní organizace, využívá se oprava NBD (next business day – oprava do příštího pra-

covního dne). V tomto případě jde často o servery a vyspělá síťová zařízení, někdy však i o běžné počítače, např. u Dellu nebo Applu. Patří sem i oprava v místě provozu zařízení (on site), což se často využívá u tiskáren, např. firmy Toshiba.

Další zajímavou službou významných světových výrobců, hlavně notebooků, např. firem Acer, Dell a Toshiba, je tzv. celosvětový servis. Ten poskytuje uživateli možnost nechat si při zahraniční cestě v případě poruchy opravit zařízení ve značkovém servisu. Mezi servisní služby patří v některých případech podle uzavřených smluv i zásobování spotřebním materiálem, tedy hlavně kazetami s tonerem a cartridgem i s inkousty do tiskáren.

Při potřebě uživatele provozovat zařízení, které již běžně není v záruce, je možné využít některých servisních balíčků, a tím si záruku a servis prodloužit. Jinak se musí uživatel starších zařízení orientovat na několik velkých specializovaných servisních firem, jež podobné opravy dělají. Někdy mu však mohou pomoci místní prodejci a malé servisy.

Kam se výrobci, prodejci či zákazníci mohou obrátit se zajištěním servisu zařízení?

Tomáš Čech, Acer Czech Republic:

Acer vybudoval v Brně servisní středisko pro země střední Evropy (ČR, Polsko, Rakousko, Slovensko a Maďarsko). Na stejném místě je i callcenter. Chce-li zákazník opravit svůj produkt Acer nebo chce-li technickou radu, stačí vytočit číslo 531 027 777. Obvyklé postupy při servisu jsou popsány i v sekci Servis a podpora na www.acer.cz.



Radek Meduňa, Český servis: Zákazníci a partneři mohou využít kontaktů na našich webových stránkách pro objednání svozu zařízení do servisu. Mohou také přinést zařízení do servisu osobně, a to na kteroukoli z našich poboček, nebo je sami zaslat prostřednictvím některého z přepravců.

Ondřej Hněvkovský, S&T CZ: Společnost S&T CZ nabízí tři možnosti: osobní doručení na naši pobočku (Praha 10, Praha 7, Brno, Ostrava, Pardubice, Plzeň a České Budějovice), on-site oprava u zákazníka nebo bezplatný svoz zakázek.

Jak dlouho u vás obvykle trvá vyřízení servisní zakázky?

Tomáš Čech, Acer Czech Republic: Doba vyřízení servisní zakázky závisí na mnoha

faktorech, jako jsou náročnost diagnostiky, dostupnost náhradního dílu a vytížení servisu. Více než dvě třetiny zakázek se opravují během následujícího pracovního dne po doručení do servisu, je však třeba dále počítat s jedním až dvěma dny na dopravu produktu do servisu a ze servisu. Drtivá většina zákazníků tak dostává své zařízení profesionálně opravené zpět během pěti pracovních dnů. Jsou i případy, kdy je doba opravy delší; zákonem stanovené maximální doby opravy 30 dnů však servis využívá jen zřídka.

Radek Meduňa, Český servis:

Průměrná doba opravy je přibližně tři až pět dní. Délka opravy je převážně závislá na dostupnosti náhradních dílů potřebných pro opravu zařízení, a tato situace je u každého z výrobců mírně odlišná. Jsme rovněž schopni zajistit smluvní servis, který bývá realizován např. next business day nebo i v kratších časech.



Ondřej Hněvkovský, S&T CZ: Záleží na typu zařízení, obvykle tři až pět dnů.

Můžete ovlivnit, jak dlouho po vyrobení daného zařízení jste ještě schopni vykonávat jeho servis?

Tomáš Čech, Acer Czech Republic: Doba, po kterou je produkt servisován, je téměř vždy delší než jeho morální životnost, protože výro-

četní technika dramaticky rychle zastarává. Většinu produktů je možné servisovat ještě po pěti letech od uvedení na trh, obvykle to však již není ekonomicky zajímavé, protože tržní cena tak starého zařízení (typicky notebooku) je často nižší než cena (větší) opravy. Společnost Acer poskytuje na všechny notebooky značek Acer a e-Machine na rozdíl od většiny konkurence dvouletou záruku.

Radek Meduňa, Český servis: Schopnost realizovat opravy po skončení výroby zařízení je ovlivněna ve většině případů možností výrobce dodávat náhradní díly pro realizaci oprav. Velká část renomovaných výrobců zajišťuje dodávky náhradních dílů minimálně po dobu pěti let po skončení výroby produktu. V případě, že výrobce není schopen dodávat náhradní díly potřebnou dobu, servisní středisko má poměrně malou možnost tuto skutečnost u výrobce ovlivnit. Téměř jediným řešením, které pak v některých případech používáme, je vytvořit si vlastní sklad před skončením výroby náhradních dílů.

Ondřej Hněvkovský, S&T CZ:

Naše logistika je schopna sehnat potřebné náhradní díly i na zařízení, u kterých byla ukončena výroba před deseti až patnácti lety, máme prověřené dodavatele z celého světa. Dále máme sklad náhradních dílů v řádech několika milionů korun, kde potřebné náhradní díly máme k dispozici.

