

dní. U multifunkčních a barevných tiskáren dorazí technik, objednaný na našem dispečinku, ke stroji do tří pracovních dnů a v 90 procentech případů zařízení opraví při prvním výjezdu. Nemá-li s sebou potřebný náhradní díl, je mu během noci dopraven přímo do jeho vozidla. Zákazník má možnost objednat si rychlejší dobu reakce, a to buď formou paušálních poplatků, nebo adresnou platbou za konkrétní výjezd.

Ján Ftáčnik, Oki Systems: Reakční doba servisu je do 24 hodin. Typická doba opravy se pohybuje okolo dvou až tří dnů. U všech barevných a vybraných černobílých tiskáren a všech barevných a určitých černobílých multifunkčních zařízení a poskytujeme záruku s dvouletým servisem u zákazníka. Existuje také doživotní záruka na LED tiskovou hlavu, kterou používá většina našich zařízení.

Pavel Kocián, Samsung Electronics: Záleželo na konkrétním modelu, ale 95 procent oprav je vyřešeno do pěti pracovních dnů.

Luboš Novotný, Xerox: Opravy produkčních systémů řešíme individuálně, a to servisní smlouvou podle specifických potřeb zákazníka. V oblasti multifunkčních kancelářských zařízení dlouhodobě dosahujeme doby odezvy do šesti hodin a opravu většinou zajistíme do následujícího pracovního dne. Malá multifunkční zařízení a tiskárny jsou



rozděleny na dvě skupiny. Pro první zajišťujeme servis na místě u zákazníka, doba opravy je do tří pracovních dnů. Pro druhou skupinu zajišťují opravy naši servisní partneři, kteří mají podle smlouvy na vyřízení opravy pět pracovních dnů. Pro řadu zařízení nabízíme uzavření servisní smlouvy, kde je možné SLA dohodnout individuálně.

Kolik let po výběru vašeho zařízení z výroby ještě poskytujete náhradní díly a tím podporujete jeho servis?

Pavel Novotný, Acer: S ohledem na rychlý technologický a cenový vývoj v oblasti IT dochází k relativně rychlému morálnímu zastarávání produktů výpočetní techniky. Poptávka po náhradních dílech se tedy u starých modelů výrazně snižuje. Navíc vzhledem k nutnosti vytvořit zásobu servisních dílů v ceně platné v okamžiku prodeje se taková oprava zákazníkovi již nemusí vyplatit. Stávající požadavky na pozáruční opravy naše servisní centrum plně pokrývá.

Michal Zbijowski, Asus: Samostatné náhradní díly neposkytujeme. Zákazník má právo na opravu/výměnu vadného produktu v záruční

lhůtě. Pozáruční servis je v současné době poskytován pouze na notebooky.

Jiří Charbuský, Fujitsu Siemens Computers: Servisní díly na profesionální produkty (Lifebook, Esprimo) jsou k dispozici ještě minimálně pět let po ukončení výroby, u consumer produktů (Scaleo, Amilo) pak minimálně tři roky od ukončení výroby příslušného modelu.



Tomáš Bubeníček, Hewlett-Packard: Podporujeme Hewlett-Packard zařízení tři až pět let (záleží na produktu) po ukončení výroby.

Martin Korman, Intel: Naše výrobky se v záruce vyměňují kus za kus, servis na ně se prakticky nedělá. Pro případ, že zákazník potřebuje po skončení záruky dát do počítače stejnou součástku (např. základní desku), drží Intel zásobu výrobků i poté, co se přestanou vyrábět, typicky tři až pět roků.

Jan Solař, Lenovo: U většiny zařízení se náhradní díly vyrábějí minimálně pět let od ukončení výroby modelové řady.

Tomáš Hrzán, Sony: Snažíme se o maximální kompatibilitu jednotlivých dílů, a proto je možné servis poskytovat dlouhou dobu (tedy řadu let) od pořízení produktu.



Radek Peško, Sun Microsystems: Standardně poskytujeme pětiletou periodu ode dne, kdy byl expedován poslední výrobek daného produktu (tzv. last shipment day).



Jiří Horák, Toshiba: Lhůty nemáme přesně stanoveny. U notebooků určených především pro domácí uživatele je tato doba obvykle dva roky. Náhradní díly k produktům pro firemní klientelu jsou dostupné až pět let.

Martin Papík, Canon CZ: Servis poskytujeme ještě sedm roků od ukončení prodeje každého modelu. Po tuto dobu jsou k dispozici náhradní díly a zařízení lze v našich autorizovaných servisních střediscích přijímat do opravy.

Karel Sýkora, Ceemark (Lexmark): Není možné to přesně specifikovat, ale podle našich zkušeností jde minimálně o osm let po ukončení prodeje konkrétního modelu. Zařízení jsou již potom morálně zastaralá.



Roman Vejražka, Epson: Standardně jsou dodávány náhradní díly ještě pět let po ukončení výroby produktu.

Petr Novák, IBM: Doba podpory je definována v výrobní jednotkou produktové řady v závislosti na zájmu zákazníků. Pro jednotlivé produkty jsou tyto doby různé i s ohledem na životnost a rychlost morálního zastarání. V současné době společnost IBM například podporuje i některá zařízení, která byla vyrobena a dodána zákazníkům již koncem osmdesátých let.



Pavel Kelča, Konica Minolta: Standardně se náhradní díly vyrábějí a dodávají ještě sedm let po ukončení dodávek stroje, potom možnost opravy závisí na skladových zásobách dílů, většinou jsou opravy možné i deset let po výběru stroje z výroby. Po tak dlouhé době však již zákazníci – vzhledem k rychlému vývoji kancelářské techniky a z toho vyplývající morální zastaralosti stroje – zpravidla o opravy již nemají zájem. U zařízení starších než čtyři roky se proto zákazníkům snažíme spíše nabízet obměnu za modernější typ.

Ján Ftáčnik, Oki Systems: Náhradní díly jsou dostupné ještě deset let po ukončení výroby zařízení.



Pavel Kocián, Samsung Electronics: Garantovaná minimální doba podpory našich zařízení je pět let od ukončení výroby.

Luboš Novotný, Xerox: Garantujeme dodávku spotřebního materiálu a náhradních dílů pět let po ukončení výroby daného zařízení.

Distributoři:

Jak máte organizován servis? Je v kompetenci výrobce, případně prodejce?

Pavel Zmítka, AT Computers, Senior Product Manager: Pro naše vlastní PC je k dispozici síť obchodně-servisních partnerů. Ti mají exkluzivní podporu při dodávkách



náhradních dílů pro servis – náhradní díl dostanou do 24 hodin pro jakýkoliv náš výrobek (počítač) v záruce.

Jan Fait, BGS Levi Czech, vedoucí RMA/manažer servisních středisek: Drtivá většina výrobců periférií má v každé zemi servisní středisko, které opravuje vadná zařízení. Vlastní je buď přímo výrobce, nebo podepíše servisní smlouvu s externí firmou.



BGS Levi Czech jako výrobce PC sestav a notebooků Lynx má v ČR v současné době 62 servisních míst, kde může koncový zákazník vadné zařízení reklamovat. Samozřejmě má podle obchodního zákoníku právo reklamovat zboží i na místě, kde jej zakoupil.

Lukáš Chytrý, eD' system Czech, Marketing Director: U vybraných komodit distribuce částečně zastupuje i servis – primárně jde o produkty, u kterých je servis nerentabilní a zboží se mění za nové. V podstatě to však závisí na servisním modelu jednotlivých výrobců.



V některých případech tak prodejce komunikuje přímo s autorizovaným servisním partnerem.

Konrad Korzeniowski, SWS, Unit Manager: Servis produktů je většinou plně v kompetenci jednotlivých výrobců, např. Acer, BenQ, Canon, Fujitsu Siemens, Lenovo, Lexmark atd. Ti spolupracují s nezávislými servisními firmami, které mají střediska na území celé České republiky. Výjimkou je společnost Acer, která má centrální servis v Brně.

Eva Moravcová, Tech Data Distribution, Logistic Assistant: Naším zákazníkům nabízíme veškeré servisní služby, které nám výrobce poskytuje. Zákazník má možnost reklamaci vadného zboží uplatnit přes naši firmu, nebo se může obrátit přímo na autorizovaného servisního partnera, který opraví či vymění vadné zařízení na základě nákupních dokladů.

Pomáháte výrobcům a prodejcům při logistice pro servisní střediska?

Pavel Zmítka, AT Computers: Logistiku náhradních dílů máme propracovanou do detailu, servisní partner zadá na našem webu požadavek a ještě tentýž den od nás odchází požadovaný náhradní díl k opravě PC. Partner má po výměně dost času na to, aby k nám odeslal vadný díl.

Jan Fait, BGS Levi Czech: Ne, servisní organizace komunikují přímo s výrobcem

(náhradní díly, fakturace za servisní zásahy apod.). Požádají-li nás výrobci, jsme schopni jim doporučit vhodného servisního partnera, s nímž máme dobré zkušenosti.

Lukáš Chytrý, eD' system Czech: V případech, kdy se produkty mění za nové, spolupracujeme přímo s výrobcem. Ve většině ostatních případů poskytujeme prodejcům kontakty na autorizované servisní partnery.

Konrad Korzeniowski, SWS: Cílem SWS jako distributora je dosáhnout nejkratších možných lhůt pro pohyb zboží mezi uživatelem a servisem.



Ve složitějších případech jsme ochotni zapůjčit náhradní produkt, vyměnit za nový nebo jiný kus tak, aby uživatel byl bez svého produktu minimální dobu.

Eva Moravcová, Tech Data Distribution: Na řešení reklamaci vadného zboží využíváme logistických služeb firmy Český servis, která nám zajišťuje rozesílání vadných produktů do sítě veškerých autorizovaných servisních středisek určených výrobcem. Zákazníci tak využívají služeb pouze jedné firmy, která má pobočky v Praze a v Brně.

Distribuuje zboží výrobců, kteří servis vůbec nezajišťují? Jak v tomto směru spolupracujete s prodejci?

Pavel Zmítka, AT Computers: Takové zboží prodáváme, v tomto případě se mohou prodejci spolehnout na kvalitní poprodejní servis naší firmy. Reklamační oddělení řeší opravy zboží podle jeho povahy buď dobropisem, výměnou za nový kus, nebo reklamaci u výrobce. Vždy záleží na druhu zboží.

Jan Fait, BGS Levi Czech: Všechny značky počítačů a tiskáren, které nabízíme, mají v ČR servisní střediska.

Lukáš Chytrý, eD' system: Všechny produkty z naší nabídky mají servis zajištěný.

Konrad Korzeniowski, SWS: V nabídce máme takové produkty. V těchto případech po vstupní diagnostice závady produkt vyměníme nebo vystavíme prodejcům dobropis.

Eva Moravcová, Tech Data Distribution: Distribuuje i zboží výrobců, kteří servisní zastoupení v ČR nemají. Zákazníkům můžeme podle jejich reklamačních podmínek poskytnout řešení dobropisem nebo výměnou. U vybraných výrobců máme nástroje pro vyřizování reklamaci opravou v zahraničí.

Velkoobchodní distribuce

www.koracell.cz

GSM příslušenství

Jabra **Logitech**

Bluetooth handsfree

Parrot **SOUTHWING**

Bluetooth car kits (do auta)

X-MICRO Plug & Fly

WiFi zařízení

MYGUIDE

GPS navigace

DREIM CZ

U Kamýku 285
142 00, Praha 4
tel: 241 721 306
www.koracell.cz