

Сервисное обслуживание антикражных систем: белорусский рынок

Белорусский потребитель при обращении в компанию, специализирующуюся на рынке антикражных систем (АКС), в первую очередь интересуется стоимостью и техническими характеристиками. Результат – обычная ситуация на торговом объекте – неработающая АКС, вернее «работающая», но в качестве муляжа, что легко определяется профессиональными злоумышленниками.

Ключевой составляющей в эффективном использовании оборудования АКС является сервисное обслуживание. На стабильную работу АКС (когда антенны выходят из строя) влияют разные факторы: изменение электромагнитной обстановки, механические повреждения от тележек и др. Поэтому поддержка работоспособности и сервис должны являться одними из ключевых факторов наряду с ценой и физическими принципами при выборе АКС.

Мы провели опрос потребителей (как сетей, так и небольших магазинов промтоварной группы) об основных причинах отказа АКС. Параллельно шел опрос белорусских компаний занимающихся продажей, монтажом и инсталляцией АКС (см. таблицу «Сервисное обслуживание антикражных систем: белорусский рынок EAS»). Суть опроса – понять заявляемый уровень технического обслуживания.

Основные причины отказа АКС и вызова по гарантийным обязательствам

1. Настройка оборудования – основная причина вызовов. Настройка АКС – интеллектуальный процесс, требующий в первую очередь достаточного опыта, образования и обучения у специалиста, выполняющего данный вид работ. Подразумевает использование ПО, компьютера и т.д. Настройка АКС требуется при:

- ухудшении качества детекции антикражных антенн (ложные «срабатывания»);
- общем или локальном ухудшении детектирования (в середине прохода или около пола);
- ухудшении детектирования при определенных положениях метки, снижение расстояния деактивации метки и т.д.

Качество детекции может падать из-за наличия помех от электроприборов (холодильников, игровых автоматов, инфокioskов, банкоматов и пр.), от АКС в соседних торговых

точках, от эскалаторов, находящихся рядом с магазином, от металлических предметов, расположенных недалеко от антенн. Влияют и местонахождение, тип системы, использование некачественных расходных материалов,



расположение маркированных товаров слишком близко к антикражному оборудованию и т.д.

2. Мелкий ремонт – гарантийные вызовы в основном при механических повреждениях оборудования (антенн) АКС, которые образуются из-за ударов тележками, корзинами, посетителями и пр.

3. Специализированные вызовы-заявки, основанные на текущих потребностях клиентов (акции, ребрендинг, изменение планировки, замена старого оборудования на новое и пр.)

Вопросы применения и использования АКС

Синхронизация систем. Установленные в соседних магазинах антенны разных производителей могут создавать помехи друг для друга. Пока редкая ситуация, когда сервисные организации идут навстречу друг другу,

приезжают в торговый центр и вместе синхронизируют свои антенны. В идеале, вопрос следует решить на уровне производителей, которые бы разработали решение для синхронизации АКС. Сейчас ситуация, как на рынке мобильных телефонов несколько лет назад: все устройства разные, и у каждого своя зарядка.

Правильный подбор АКС (в соответствии с планировкой, особенностями торгового объекта) и установка. Ис-

пользовать качественные расходные материалы.

Соблюдение правил эксплуатации АКС, как ни странно данное условие потребителями не всегда выполняется.

Основные правила по эксплуатации радиочастотных АКС (на основе опроса специалистов сервисного обслуживания):

- Не размещать ближе 0,5 м к АКС массивные металлические предметы;
- Не подвергать АКС прямому тепловому воздействию (кондиционеры, тепловые пушки и т.п.).
- Не размещать ближе 1,5-2 м от ворот защитные этикетки (на защищенном товаре).

Материал подготовлен с использованием информации <http://daily.sec.ru/publication.cfm?pid=41181> и на основании опроса владельцев небольших торговых объектов.

Сервисное обслуживание антикражных систем: белорусский рынок EAS

Компания	УП «Рамок»	ООО «БелКомДата Инжиниринг»	Частное предприятие «ЕАС-профессионал»
Оборудование (торговая марка)	 		   
Физический принцип работы	Акустомагнитная система (58 кГц); радиочастотная система (8,2 МГц); электромагнитная система (от 16 Гц до 12,5 кГц); радиоманитная система (71,218 Гц и 8,2 МГц)	Радиочастотная система (8,2 МГц)	Акустомагнитная система (58 кГц)/ Sensormatic; радиочастотная система (8,2 МГц)/ Gateway, Checkpoint, Nedap; электромагнитная система (от 16 Гц до 12,5 кГц)/Gateway; радиоманитная система (71,218 Гц и 8,2 МГц)/Gateway
Гарантийный срок обслуживания	12 мес.	12-24 мес., зависит от модели	12-24 мес. - на оборудование; 3 мес. - на обслуживание
Гарантийные случаи (кроме механических повреждений)	Все случаи, связанные с электроникой	Настройка систем	Ложные срабатывания; Оборудование не срабатывает на этикетку
Постгарантийное обслуживание	Да, любое на выбор	Долгосрочные договоры по заявкам и с фиксированной оплатой	Разовый выезд (РЧ), полугодовое (АМ/ЭМ/РМ)
Возможность постгарантийного обслуживания в другом месте	Да	Да, постгарантийное обслуживание по долгосрочным договорам	Да: компании «БелКомДата Инжиниринг», «Астрон ЛТД»
Стоимость услуг на разовые выезды	600 000 руб.	По прейскуранту, в зависимости от вида работ и объема	337 842 руб. с НДС (чел/час)
Зависимость стоимости/условий обслуживания от объемов оборудования, источника поставки и пр. факторов	Нет данных	Условия для скидок: кол-во систем и долговременное сотрудничество (скидки индивидуальные)	Кол-во антенн на объекте, удаленность объекта от Минска, объем работ
Договора на абонентское обслуживание, что включает	Поддержка работы АКС	По прейскуранту	Проверка работоспособности на этикетку/датчик (что использует клиент); продувка плат сжатым воздухом (протирка спиртом); пылесос; настройка
Частота техобслуживания	1 раз в месяц, при необходимости выезд	1 раз в квартал, по заявкам	1 раз в полугодие/год; оборудование NEDAP – по необходимости (плановое обслуживание не предусмотрено)
Время реагирования	24 ч	По согласованию с клиентом	24-48 ч (по договоренности), планируется сократить до 8 ч; (вкл. выходные и праздничные дни)
Наличие подменного фонда	Да	Да	Да, в полном объеме – платы, блоки, антенны
Наличие оборудования и ПО для выполнения сервисных заявок	Да	Да, ПО Checkpoint	Да: Sensormatic (ПО Sensormatic/ноутбук); Checkpoint – лицензионное ПО Checkpoint/ноутбук; Nedap – ПО Nedap со специальным ключом/ноутбук; Gateway – осциллограф, гейтметр 8,2 МГц
Опыт на рынке (кол-во лет/кол-во объектов)	10 лет/нет данных	19 лет/2600 объектов	5 лет/>1000 объектов
Наличие диспетчерской службы	Да	Да, контроль в электронной базе клиентов	Да
Проф.специалисты	Да	Да	Да
Обучение специалистов	Да	Да, обучение у изготовителя	Да: 1 раз в 6 мес. и при поступлении нового оборудования; 1-2 раза в год у поставщика/производителя за рубежом
Представители в регионах	Да	Да	Нет
Удаленное управление/настройки АКС	Да	Да	Да
Устройства для диагностики АКС	Да	Да, ПО	Да, приборы для определения помех/ источника помех, гейтметр, осциллограф
Наличие CRM-программ	Да	Нет данных	Нет (на сегодня), в планах

* Сведения о компании поставщике см. в разделе «Справочная информация»

Сервисное обслуживание антикражных систем: белорусский рынок EAS

Компания	ООО «Астрон ЛТД»	ЧТУП «ЕрмакТехно»
Оборудование (торговая марка)	  American Security Ltd  Tyco Retail Solutions	 
Физический принцип работы	Радиочастотная система (8,2 МГц)	Акустомагнитная система (58 кГц); радиочастотная система (8,2 МГц)
Гарантийный срок обслуживания	12 мес.	24 мес.
Гарантийные случаи (кроме механических повреждений)	Сбой в работе детекторов, деактиваторов	Согласно условиям производителя
Постгарантийное обслуживание	Договор на разовые выезды либо на абонентское обслуживание	Договор на обслуживание сроком до 1 года с последующим продлением
Возможность постгарантийного обслуживания в другом месте	Нет	Да
Стоимость услуг на разовые выезды	540 000 руб. с НДС	от 50 000 руб.
Зависимость стоимости/условий обслуживания от объемов оборудования, источника поставки и пр. факторов	Только оборудование, поставляемое ООО «Астрон ЛТД»	Нет данных
Договора на абонентское обслуживание, что включает	1 раз в квартал: очистка от пыли блоков питания, настройка систем, проверка детекции, оценка шумовой обстановки, рекомендации пользователям по эксплуатации систем в конкретной шумовой обстановке	В зависимости от регламента
Частота	1 раз в квартал (виды работ см. выше)	В зависимости от регламента
Время реагирования	До 24 ч, если иное не оговорено в условиях договора на абонентское обслуживание	Минск: до 12 ч; Минская область: до 24 ч; регионы - до 72 ч
Наличие подменного фонда	Да, весь перечень поставляемого оборудования, собственная ремонтная база	Да, в полном объеме
Наличие оборудования и ПО для выполнения сервисных заявок	Да, полный перечень программно-аппаратных средств, прямая поддержка производителя	Да
Опыт на рынке (кол-во лет/кол-во объектов)	2 года/≈100 объектов	>50 объектов
Наличие диспетчерской службы	Да	Да
Проф.специалисты	Да	Да
Обучение специалистов	Да, тренинги от производителя не реже 1 раза в год	Да, дополнительное обучение не менее 2-х раз в год
Представители в регионах	Да, представители в 18 городах РБ	Нет
Удаленное управление/настройки АКС	Да, используя e-comm модуль	Нет
Устройства для диагностики АКС	Да, весь перечень оборудования рекомендуемый производителем	Да
Наличие CRM-программ	Нет, в процессе внедрения	Да

* Сведения о компании поставщике см. в разделе «Справочная информация»