УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Драйв»,
_____Ю.А. Смирнов
22 января 2018 года

План курса
«Организация сервиса медицинского оборудования»

Общая информация:

- рекомендован для обучения сервисных инженеров;
- ориентировочное время изложения 2 занятия по 45 минут каждое;
- учебные материалы будут сопровождаться презентацией.

Содержание:

Этапы организации полноценной работы сервисной службы:

1. Постановка цели при создании сервисной службы, выбор приоритетов: качество и продление срока эксплуатации оборудования, извлечение дополнительной прибыли после продажи, доля рынка и поддержка продаж, снижение нагрузки на бюджет...
2. Обучение инженеров в специализированных учебных учреждениях:
   - основные поставщики кадров;
   - базовые знания и навыки, необходимые инженеру;
   - тестирование и отбор при приеме на работу;
3. Рост навыков и квалификации молодых специалистов.
   - организация рабочего процесса при приеме на работу;
   - испытательный срок;
   - наставничество и внутренние учебы, база знаний в компании;
   - практическое изучение оборудования и доступ к сервисной документации;
   - дополнительное самообучение, курсы, тренинги у производителя;
4. Организация потоков информации на всех этапах жизненного цикла оборудования и роль в этом сервисных инженеров:
   - разработка конструкторской и технологической документации с учетом пожеланий пользователей и инженеров;
   - документирование процессов при производстве оборудования;
   - соблюдение требований к подготовке помещения и качественный монтаж оборудования;
   - полноценное обучение персонала конечного пользователя оборудования;
   - сервис оборудования и отчеты инженеров;
   - продажи оборудования по рекомендациям инженеров;
5. Система менеджмента качества и поощрение сотрудников:
   - соблюдение договорных обязательств перед клиентом;

- оценка объема и качества действий исполнителей;
- оценки и отзывы клиентов;
- оценка качества комплектующих и оборудования;
- аттестация знаний;

6. Демонстрация возможностей информационной системы базы данных сервисной организации:
   - история клиента;
   - история оборудования;
   - размещения электронных заявок через сайт;
   - обратная связь с клиентом;
   - регистрация учета рабочего времени и факта выполнения работ;

Общая информация о текущей деятельности сервисной организации:

1. Основные пункты сервисного договора часто не известны конечному пользователю, например:
   - Соблюдение правил оформления заявки на ремонт;
   - Выполнение персоналом регламентных работ на оборудовании;
   - Обеспечить пропуска для въезда на территорию;
   - Средства защиты для инженеров;
   - Работа в защищённых помещениях, с рентгеновской защитой и на соответствующей питающей сети;
   - Для исключения необоснованных вызовов сервисной службы убедиться в соответствии условий эксплуатации;
2. Обучение персонала конечного пользователя оборудования, наличие и чтение сервисной документации;
3. Заполнение Журналов технического обслуживания;
4. Поставка запчастей: накопление заказов, удорожание их при срочности;
5. Упреждающее заключение договоров на следующий год: начало года без сервиса, упорядочить график работ на весь год, снизить количество инженеров;
6. Своевременный возврат документов о выполнении работ и оплата услуг;

Составитель программы
Начальник производственного отдела ООО «ДРАЙВ» Кузнецов Ф.С.