

Servis dělá značku

1999 – Česká republika se spolu s Polskem a Maďarskem stala členem NATO • Vláda Miloše Zemana rozhodla o dostavbě jaderné elektrárny Temelín • Na mistrovství světa v ledním hokeji v Norsku získali čeští hokejisté titul mistra světa • 11 zemí Evropské unie (Francie, Německo, Itálie, Španělsko, Portugalsko, Finsko, Belgie, Lucembursko, Nizozemsko, Rakousko a Irsko) přijalo společnou měnu Euro • Zemřel spisovatel Jaroslav Foglar • Byl vynalezen USB flash disk



Každý plynový zásobníkový ohřívač musí být pravidelně servisován. Nejde jen o požadavek technický nebo praktický, jde především o požadavek legislativní. Plynový zásobníkový ohřívač vody, stejně tak jako plynový kondenzační kotel nebo plynový závěsný ohřívač vzduchu, jsou vyhrazená technická zařízení, na které se vztahují příslušné předpisy. Zemní plyn má specifické fyzikální vlastnosti, proces spalování musí probíhat bezpečně při definovaných podmínkách, vznikající spaliny musí být bez úniku v interiéru odváděny do exteriéru. Z hlediska bezpečnosti musí být u plynového spotřebiče splněna řada podmínek při instalaci, při uvedení do provozu a také během provozu až do doby ukončení jeho technického života. Projekt řešící umístění plynového spotřebiče řeší projektant jako k tomu autorizovaná osoba. Uvedení do provozu, roční servisní prohlídky, nezbytné opravy, výměnu náhradních dílů řeší autorizovaný servisní technik. Již první instalace ohřívačů vody se značkou QUANTUM si proto podmínily vytvoření týmu autorizovaných servisních techniků QUANTUM.

První servisní technici QUANTUM se rekrutovali z instalatérů a montážních pracovníků v oboru topenářství. Školení servisních techniků proto zpočátku k oboustranné spokojenosti probíhalo u velkoobchodů a bylo určené pro jejich zákazníky, instalatéry a topenáře, kteří zde nakupovali materiál pro své zakázky. Později se školení servisních techniků přesunulo do zázemí nové budovy firmy, kde byla pro potřeby nejen servisních techniků, ale i projektantů a zákazníků vybudována vzorkovna prodáváných výrobků. V roce 2017 bylo zázemí doplněno o vzorovou kotelnu, ve které byly nainstalovány tři různé kondenzační kotle, kondenzační ohřívač vody a nepřímotopný zásobník vody. Všechny zcela funkční a provozuschopné zdroje slouží také pro školení servisních techniků. Pro jejich potřeby byly také natočeny servisní videosnímky týkající se kondenzačních kotlů, kondenzačních ohřívačů vody a závěsných ohřívačů vzduchu s příkladem postupu při montáži a demontáži výrobků a při výměně náhradních dílů.

První kontaktní osobou pro komunikaci se servisními technikami byl Slavomír Perěči. Slavomír byl technik se smyslem pro detail, strojař s praxí ve vývoji, který s klidem vždy ustál nena-



dále situace. Na jeho práci v péči o servisní techniky navázal Antonín Leško. Antonín, ještě před založením společnosti QUANTUM, s Romanem Matiovským spolupracoval při menších instalačních zakázkách. Za třicetiletou historii firmy jí prošel celkem třikrát. Nejprve jako

servisní technik, potom jako montážní pracovník. Své třetí angažmá zahájil jako skladník, aby se později vrátil zpět k původní práci servisního technika. Tuto činnost vykonává až do současnosti, kdy kromě práce ve skladu zajišťuje rozesílání objednaných náhradních dílů a poradenství pro všechny externí servisní techniky QUANTUM.



Během 30leté historie společnosti bylo proškoleny na 1 100 servisních techniků. Každoroční pravidelná školení, pořádaná v sídle společnosti ve Vyškově, byla od roku 2000 rozšířena o další, konaná v sídle společnosti KB Therm v Letech u Dobřichovic. V současnosti probíhá ročně dvacet školení, na kterých je proškoleny 200 servisních techniků. Odlišným způsobem proběhlo školení v roce 2016, kdy společnost pořádala QUANTUM SERVIS TOUR v 9 krajských a okresních městech. Odlišný model byl vyvolán změnou legislativy ovlivňující konstrukci ohřívačů vody a snahou o předání informací co největšímu počtu servisních techniků v krátkém čase napříč celou republikou.

Z původních instalatérů se vyčlenili servisní technici, kteří se u plynových spotřebičů specializovali na uvádění do provozu a následný servis. První servisované ohřívače vody QUANTUM vyžadovaly od servisních techniků pouze oprávnění k montážím a opravám plynových zařízení. Ohřívače byly jednoduché a elektrickou energii ke svému provozu nepotřebovaly. Uvedením ohřívačů vody v provedení turbo s ventilátorem, kondenzačních ohřívačů vody a kondenzačních kotlů QUANTUM na trh, se požadavky rozšířily také na odbornou způsobilost pro obsluhu elektrických zařízení a práce na nich.

S činností servisních techniků, kteří z počátku byli také instalatéři, se pojilo mnoho příhod. Prvními ohřívači, dovezenými z Ameriky, byly stacionární „Norsky“ určené pro instalaci

na podlahu. Pro případ potřeby instalace ohřívače zavěšeného na zeď, výrobce dodával konzole pro zavěšení. Podle návodu stačilo v příslušných místech navrtat otvory, přimontovat konzole a ohřívač zavěsit na zeď. Reklamací bylo málo, pokud přece jen nastaly, měnil se kus za kus. Reklamační jedné tekoucí „Norsky“ byla vyřízena standardně. Při hledání příčiny netěsnosti, ve skladu společnosti, bylo s překvapením zjištěno, že výrobek vadný nebyl. Instalatér, přestože byl proškolený, při montáži konzole pro zavěšení ohřívače na zeď, potřebné otvory nenavrtal, ale provrtal až do vnitřního prostoru zásobníku.

Rostoucí prodeje, legislativní požadavky na provoz plynových spotřebičů, přehled jednotlivých prodaných a zprovozněných kusů, včetně podrobné informace o jejich zprovoznění, si vyžádaly identifikaci všech jednotlivých plynových spotřebičů uvedených na trh a jejich evidenci. Úkolu vytvořit různé databáze a program pracující s nimi se ujal specialista na programování Roman Daněk, podnikající pod hlavičkou firmy Roman Daněk – Software. Celý projekt vývoje nového programu byl zahájen v roce 1997. Název programu Excelent byl chráněn ochrannou známkou. Vyvinutý program spolehlivě sloužil dalších 20 let až do roku 2017. Jako první produkt Excelentu vytvořil program pro evidenci servisních pracovníků, kteří absolvovali školení u společnosti QUANTUM. Databáze obsahovala identifikační data a také informace o oprávněných servisních techniků pro práci se zemním plynem, případně pro práci na elektrických zařízeních. Druhým produktem byla evidence prodaných výrobků. Na základě objednávky zboží na sklad QUANTUM, ještě před dovozem objednaného zboží, byly vytištěny štítky s označením výrobků včetně vygenerovaného čárového kódu. Štítky byly ve skladu nalepeny na výrobek, do dokumentace k výrobku a také do servisní knížky výrobku. Program Excelent obsahoval databázi všech prodávaných výrobků QUANTUM a připravil data pro vytištění servisní knížky pro každý výrobek. Po uvedení výrobku do provozu byl štítek s čárovým kódem nalepen na vratné kartě s doplněnými identifikačními údaji o místu instalace a servisním technikovi, který výrobek uvedl do provozu, odeslán zpět do společnosti QUANTUM. Jako třetí produkt byl připraven program pro evidenci zákazníků, velkoobchodů, které nakupovaly výrobky QUANTUM. Každý jednotlivý obchod byl evidován. Posledním produktem Excelentu byl program s databází projektantů, kteří byli vybaveni výpočetním programem NAVO. Tento program, sloužící projektantům pro volbu vhodného ohřívače vody se značkou QUANTUM, byl také připraven Romanem Daňkem.

Program Excelent byl v roce 2017 vystřídán modernější webovou aplikací eDocu. S aplikací eDocu, která umožňuje využití chytrého telefonu, má servisní technik kdekoli v terénu přístup k databázi informací o všech výrobcích QUANTUM, zvláště pak i o těch, které sám uvedl do provozu. Zná historii výrobku, datum uvedení do provozu a celou jeho servisní historii. Aplikace obsahuje také kompletní databázi servisních techniků, jejich účast na školeních, odbornost a podobně. Systém jednoznačné identifikace výrobků je založen na přidělených QR kódech, které jsou nalepeny na výrobku a jeho obalu a jsou obsaženy v jeho dokumentaci. Servisní technik načítá telefonem QR kód z výrobku a do databáze ukládá informace o provedeném servisním zásahu. V případě uvedení do provozu na místě ukládá veškeré související informace, včetně osobní identifikace. V databázi aplikace eDocu za čtyři roky jeho používání přibýlo přes 20 000 prodaných ohřívačů vody.