

## СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НПП «ЭКРА»

НПП «ЭКРА», ведущее предприятие в области разработок и производства микропроцессорных устройств РЗА всей линейки напряжений 6–750 кВ, регулярно проводит семинары для сотрудников сервисных и дилерских центров. На таких мероприятиях подробно рассказывается о продукции предприятия и новых разработках, проводится обмен мнениями между специалистами сервисных центров и решаются технические и организационные вопросы.



В сентябре с.г. на НПП «ЭКРА» прошел очередной семинар «Обмен опытом региональных сервисных центров по внедрению и техническому обслуживанию оборудования ООО НПП «ЭКРА». Его работа традиционно открылась выступлением технического директора **Наумова А.М.** о техническом потенциале и инновационных решениях НПП «ЭКРА» для модернизации электроэнергетики России. На семинаре также прозвучали доклады специалистов предприятия по основным продуктовым направлениям: «Основные защиты линий 110–750 кВ», «Резервные (ступенчатые) защиты линий и автотрансформаторов 110–750 кВ», «Автоматика управления выключателями 110–750 кВ», «Обзор устройств РЗА для энергообъектов напряжением 6–35 кВ», «Разработки отдела РЗА станционного оборудования», «Построение локальной сети терминалов. Выбор оборудования», «Проектная деятельность НПП «ЭКРА» по применению шкафов РЗА подстанционного оборудования и другого оборудования ЭКРА. Типовые проектные решения для подстанций» и ряд других. Региональный представитель OMICRON в России и СНГ **Эвалдас Олешквичус** рассказал о комплексе решений

OMICRON для проверки оборудования в энергетике и провел демонстрацию работы OMICRON с УРЗА. Заведующий отделом наладки и сервиса **Алексеев М.Г.** подробно остановился на организации сервисного обслуживания устройств НПП «ЭКРА» и рассказал о взаимодействии предприятия с инженеринговыми центрами при выполнении ремонтных и наладочных работ. Инженер отдела **Иванов А.С.** обратил внимание слушателей на особенности наладки шкафов серии ШЭ2607 и ШЭ2710.

Своевременное оказание профессиональной поддержки – одна из основных функций сервисных центров НПП «ЭКРА», действующих во многих регионах России. Сегодня такие центры уже действуют в Екатеринбурге, Казани, Красноярске, Новосибирске, Самаре, Санкт-Петербурге, Сургуте, Уфе, Хабаровске, Пятигорске. Здесь работают высококлассные сотрудники, прошедшие обучение в НОУ «НОЦ «ЭКРА».

На НПП «ЭКРА» функционирует отдел наладки и сервиса, который осуществляет контроль деятельности региональных сервисных центров. В целях оперативного удовлетворения запросов потребителей специалисты отдела наладки и сер-

виса, а также сервисных центров, осуществляют проведение шеф-наладочных работ, пуско-наладочных работ и профконтроля, техническое обслуживание оборудования в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации на объектах Заказчика.

Оперативность – это обычный режим работы сервисной службы. НПП «ЭКРА» предлагает Заказчикам комплекс немедленных действий в рамках Договоров сервисного обслуживания. В случае выявления неисправностей оборудования или в ходе устранения последствий аварий на энергообъектах, специалистами оперативно, в течение 3-х суток, оказывается техническая поддержка из имеющегося в распоряжении регионального сервисного центра аварийного запаса поставляемых устройств. В ближайшее время будет организована круглосуточная call-линия, которая позволит Заказчику максимально быстро получить всю информацию по установленным у него устройствам или организовать выезд специалистов по сервисному обслуживанию на объект.

Специалистами НПП «ЭКРА» и сервисных центров регистрируются запросы по всем видам сервисных услуг, ведется статистика отказов, оперативно проводится анализ запросов. В результате анализа принимается решение о вызове специалиста на шеф-наладочные и пусконаладочные работы, проведение профконтроля, определяется необходимость и объем технических консультаций и помощи. При необходимости, осуществляется выезд специалиста отдела наладки и сервиса на объекты Заказчика. Тщательно проводится анализ претензий по выполнению договорных обязательств, осуществляется помощь в организации учебного процесса.

НПП «ЭКРА» планирует развивать сеть сервисных центров для того, чтобы быть ближе к потребителю на всей территории России.