



Service & Mentenanță

Siguranță prin tehnologie

HELINICK are toate licențele și autorizările legale necesare desfășurării activităților specifice legate de sistemele de securitate, de cele de siguranță precum și pentru realizarea aplicațiilor speciale (certificat ORNISS).

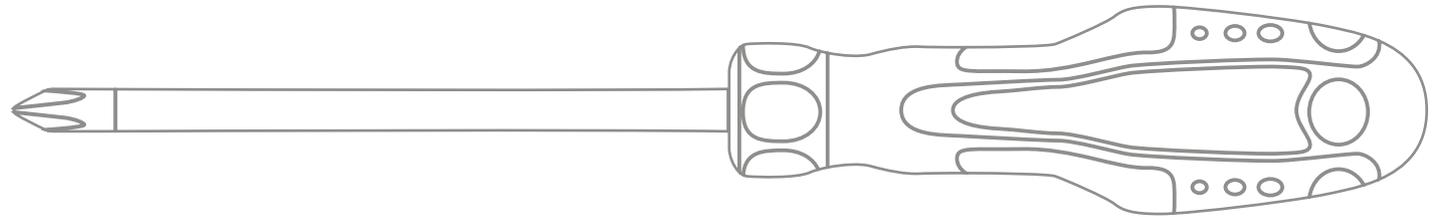
Certificat de atestare pentru proiectarea, executarea, verificarea, întreținerea și/sau repararea sistemelor și instalațiilor de semnalizare, alarmare și stingere în caz de incendiu și a sistemelor și instalațiilor de limitare și stingere a incendiilor.

Licență de funcționare pentru proiectarea, instalarea și întreținerea sistemelor de alarmare împotriva efracției și pentru producerea componentelor pentru sistemele de alarmare.



ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001
ISO/IEC 27001 ISO 2231

Cuprins



1. Istoric și scurtă
prezentare a
departamentului S&M
2. Serviciul de T-CALL CENTER
& R-SERVICE
3. Serviciul de tip 3RE
RE-UMPLERE,
RE-CIRCULARE,
RE-ISCIRIZARE
4. Aplicația de tip
HELPDESK TICKETING
5. Aplicația de tip
TRACKING ȘI
MONITORIZARE FLOTĂ
AUTO
6. Administrare integrală
prin transparența și
vizibilitatea proceselor
de gestiune

1. Istoric și scurtă prezentare a departamentului S&M

Departamentul de Service și Mentenanță reprezintă angajamentul pe care HELINICK și-l ia în fața clienților săi în ceea ce privește grija permanentă pentru satisfacerea nevoilor acestora. Crearea unei divizii dedicate de înaltă specialitate a avut loc în 2003, cu scopul realizării unui sistem de service aplicabil tuturor vânzărilor de soluții integrate de securitate. Crearea acestui sistem certifică faptul că HELINICK oferă suport clienților săi în fiecare etapă a relațiilor profesionale.

În anul 2021 activitatea departamentului de S&M se reflecta într-un număr total de 9586 intervenții, dintre care 3215 preventive (revizii). Toate acestea s-au desfășurat în



cadrul celor 1.258 de locații ale celor 1152 beneficiari cu care Helinick a semnat contracte de garanție sau postgaranție.

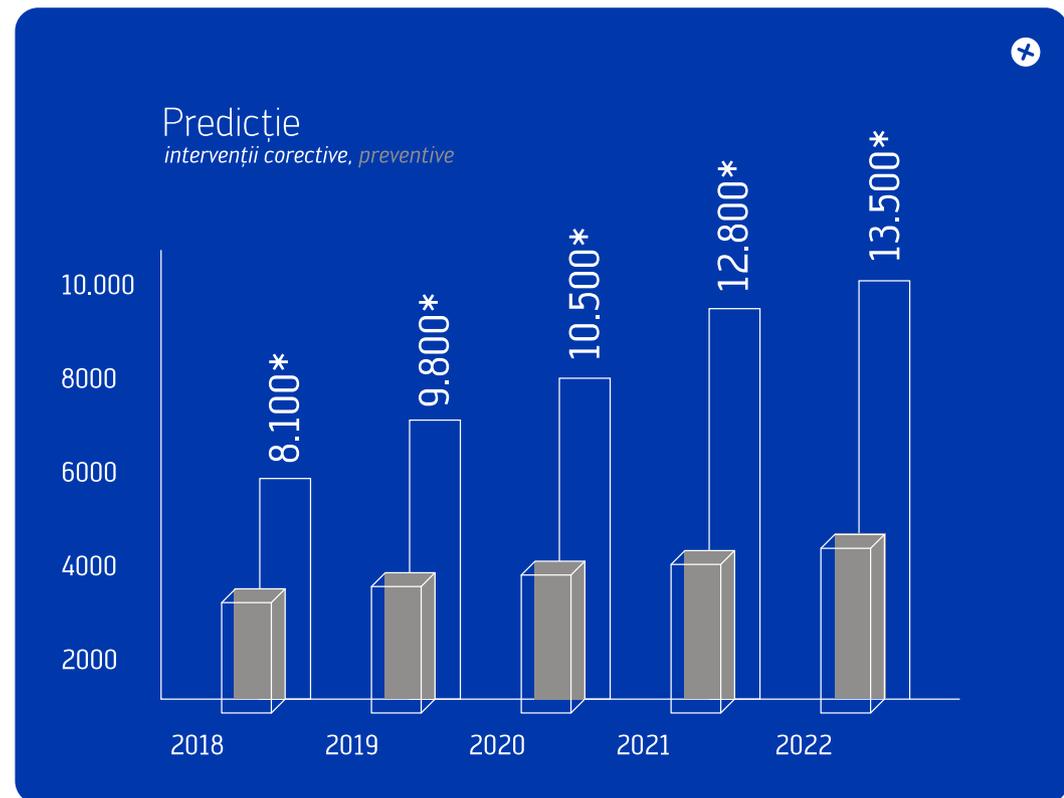
Datorită infrastructurii create în cadrul departamentului am reușit să reducem timpul de răspuns și confirmarea recepționării solicitărilor la 2 minute prin e-mail și 5 minute telefonic. De asemenea, în funcție de necesitățile clienților și de clauzele agreeate de comun acord în contractele de service încheiate, putem asigura intervenții de constare și remediere de 2 până la 8 ore, în funcție de tipul defectului și de necesitatea remedierii.

Departamentul asigură acoperirea teritorială în toate marile orașe din țară prin puncte de lucru și reprezentanți zonali proprii și / sau colaboratori. În prezent, avem puncte de lucru și echipe tehnice angajate în Iași, Bacău, Galați, Constanța, București (3 sedii: Sediul Central/ Logistică și Sediul S&M și PM), Craiova, Brașov, Tg. Mureș, Cluj Napoca, Timișoara și Chișinău și în viitorul apropiat: Satu Mare, Oradea și Sibiu.

Începând cu anul 2012, departamentul de Service și Mentenanță oferă în plus o gamă conexă de activități de service și mentenanță prin servicii ca T-Call Center, R-Service Center, HelpDesk Ticketing și Tracking monitorizare flotă auto. Astfel, nu doar că am redus timpul de răspuns, intervenție și remediere, dar în același timp am constatat și o creștere a gradului de satisfacție a clienților noștri.



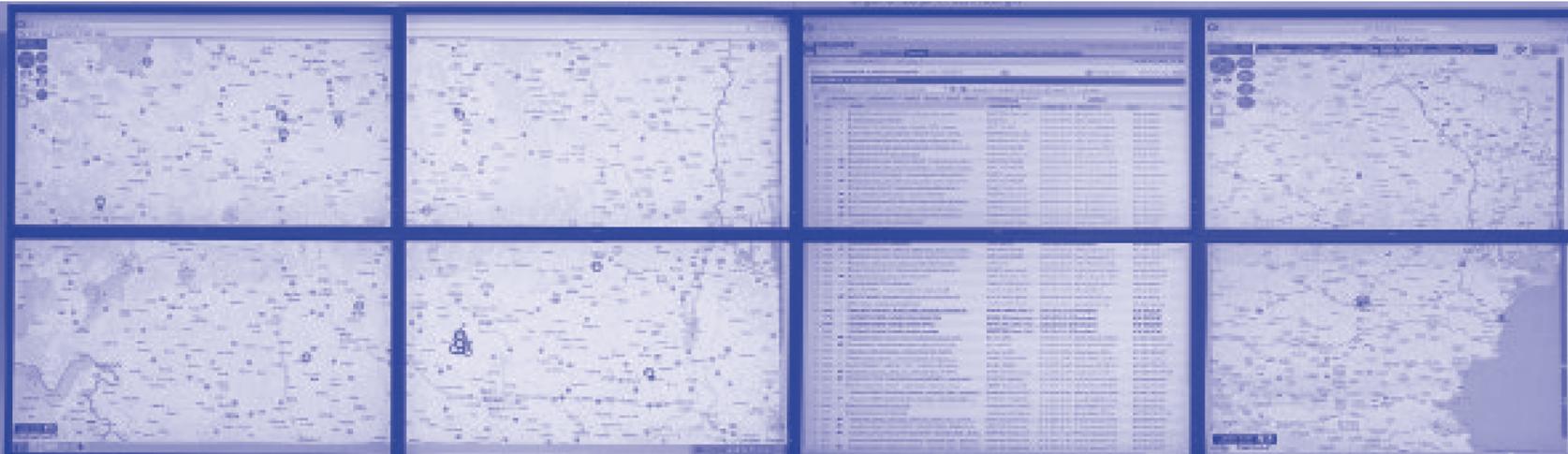
În cursul 2021 numărul total de intervenții preventive și corective din cadrul departamentului este de 12800, predicția 2022 este o creștere de 10%.



2.

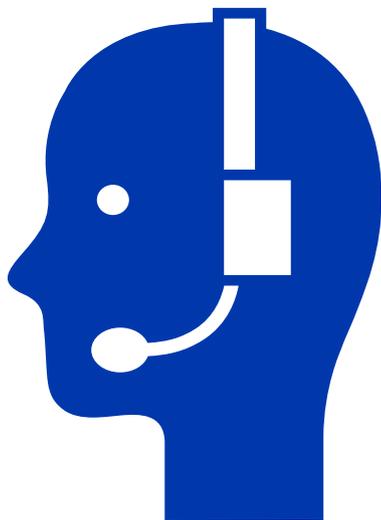
Serviciul Serviciul de T-CALL CENTER & R-SERVICE

- Suport tehnic direct cu unul dintre operatorii noștri pentru orice client cu abonament de S&M*
- Operațional 24/7 și 365 de zile pe an
- O comunicare eficientă prin minimizarea timpilor de răspuns și înregistrarea evenimentelor
- Monitorizarea "on-line" a sistemelor instalate
- Procesarea semnalelor instalate și incidentelor recepționate
- Analizarea și evaluarea semnalelor și incidentelor filtrând astfel intervențiile inutile
- Alertarea beneficiarului în cazul problemelor tehnice și alocarea problemei către echipa tehnică
- Transfer video din sistemele de arhivare pe suport digital
- Instrucțiuni on line pentru personal client pentru administrarea unor situații de alarmă



T-Call Center

R-Service Center

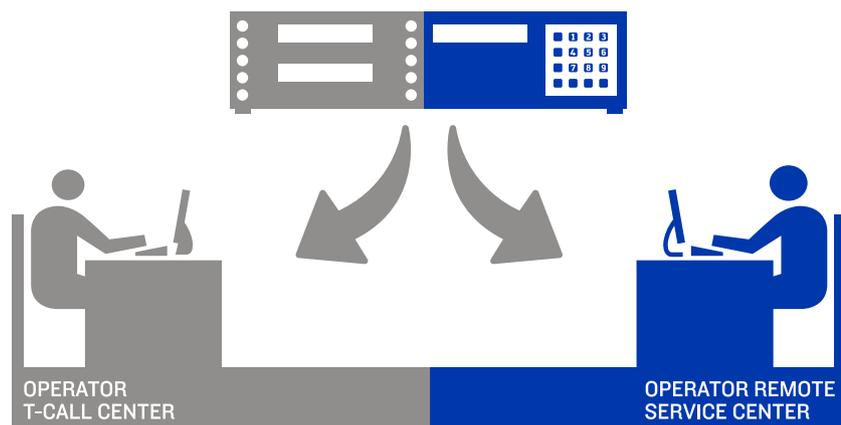


Măsurile luate de operator

- Verificarea istoricului solicitării/semnalului de la locația beneficiarului
- Verificarea acțiunilor întreprinse pentru acest beneficiar pentru tipul de semnal / solicitare primit
- Alocarea de comentarii și status-uri
 - Permanent
 - Temporar



CALIFICAREA ȘI PRIORITIZAREA SEMNALELOR RECEPȚIONATE ÎN DISPECERAT



R-Service

- Conexiune "ip" cu interfețe inteligente instalate la client
- Înregistrare în timp real a evenimentelor, înrolarea în aplicația de ticketing
- Efectuarea unor operații de administrare incident de la distanță: luare la cunoștință, anulare alarmare sonoră, restart/up-grade sistem dacă sunt probleme software
- Configurare on line sisteme de control acces și efracție, analiza istoric evenimente
- Configurare și transfer imagini în sistemele TVCI
- Identificarea unei defecțiuni hardware și pregătirea intervenției echipei de service

3.

Serviciul de tip 3RE

RE-UMPLERE, RE-CIRCULARE, RE-ISCIRIZARE

Helinick a deschis singura stație tehnologică din România pentru Re-umplerea, Re-iscirizarea & Re-circularea ecologică a cilindrilor din sistemele de stingere ale incendiului cu Novec-1230 și Fm-200 și alți agenți curați de stingere.

În România sunt instalate peste 6000 de sisteme de stingere cu agenți curați, asigurând disponibilitatea proceselor critice în industriile de specialitate precum IT&Com, infrastructura critică, laboratoare, arhive cât și camere de comandă și control.

În domeniul de detecție și stingere gazoasă a incendiului; sistemele cu agenți curați sunt o tehnologie non-invazivă fiind destinată protecției vieții și a bunurilor de mare valoare.

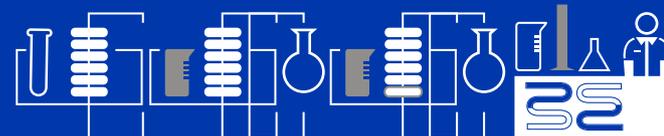
Tehnologia 3RE este o inovație pe piața din România, efectuând toate operațiunile tehnice necesare procesului de evaluare, golire, testare, umplere și recondiționare a cilindrilor utilizați în sistemele de detecție și stingere a incendiilor.

DOMENII DE APLICATIE



IT&COM, SI
CAMERE
DE COMANDA

LABORATOARE



INFRASTRUCTURA
CRITICA

ARHIVE SI BIBLIOTECI



CLADIRI DE BIROURI



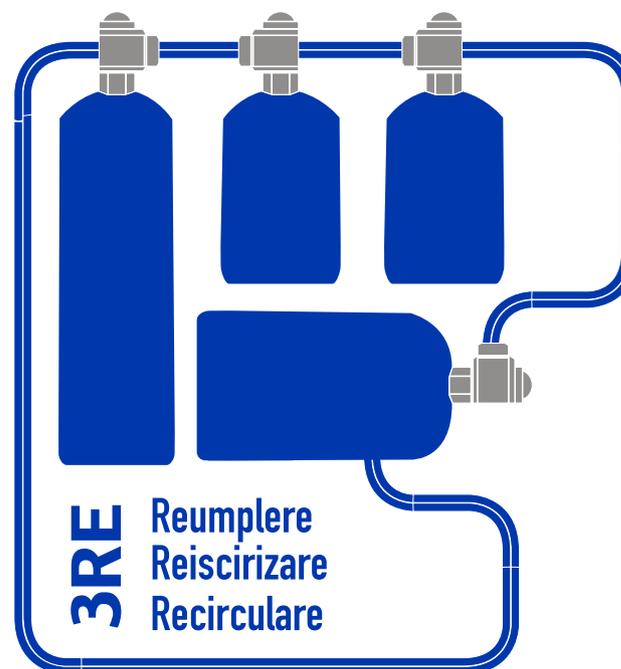
Beneficiile:

- Diminuarea timpilor de nefuncționare a sistemelor de stingere de la 2 luni la 2 zile
- Reducerea substanțială a costurilor prin Reciclarea cilindrilor și dublând durata de viață a unui sistem de stingere
- Transparentă și trasabilitate pentru operațiunile de Verificare Tehnică Periodică reglementate la nivel E.U.
- O soluție ECO pe principiul reciclare și recirculare devine o investiție responsabilă pentru un viitor mai sigur

Avize:

ISCIR, TPED pentru a putea fi implementat autorizata de către Inspectoratul General pentru Situații de Urgență pentru efectuarea operațiunilor de Proiectare, Instalare și Mentenanță a sistemelor de limitare a incendiilor.

Tehnologia 3RE este compatibilă cu orice sistem de stingere a principalilor furnizori globali, de la Johnson Control/Tyco, Viking/Minimax, până la UTC/Kidde și Siemens.



- 3RE asigură mentenanța sistemelor de detecție și stingere care utilizează FM-200, Novec-1230 cât și a cilindrilor sub presiune 24-70 bari prin Re-ISCIRizarea și VTP.
- Re-umplerea cilindrilor și Re-ciclarea materialelor prin trasabilitatea depozitării ecologice a agenților de stingere. Am dezvoltat un produs ECO, pentru un viitor mai bun și mai sigur.



4.

Aplicația de tip Helpdesk Ticketing

Aplicație de tip ticketing permite un management mai eficient al solicitărilor clienților de Service și mentenanță. Aplicația permite monitorizarea statusului intervențiilor, astfel putând avea informații în timp real asupra lucrărilor.

Comunicarea eficientă dintre dispecerat și tehnicieni permite update-uri rapide pe tichet, beneficiarul primind în timp real informații asupra stadiului lucrării.

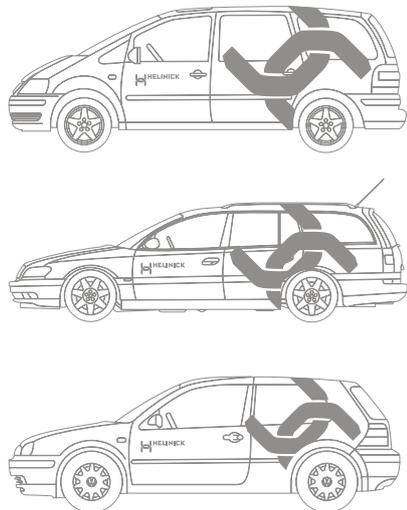


5.

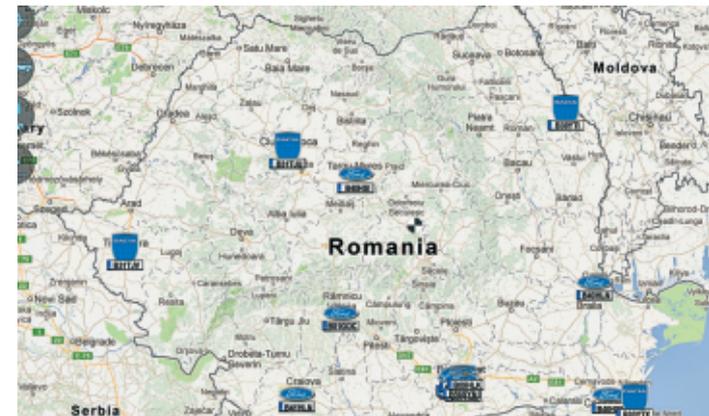
Aplicația de tip Tracking și Monitorizare flotă auto

Aplicația de FleetCar tracking prin GPS a autoturismelor din cadrul departamentului de Service și Mentenanță are ca scop gestiunea și împărțirea eficientă a resurselor în teritoriu și eficientizarea timpilor de intervenție.

Cu ajutorul aplicației se pot genera rapoarte: timpul de plecare de la sediu la locație, ora sosirii în locație, ora plecării din locație, timpul petrecut în locație, kilometri parcurși.



*FleetCar Tracking Map
Acoperirea teritorială
(40 autoturisme)*



*Deplasări auto la intervenții
Real time screenshot*

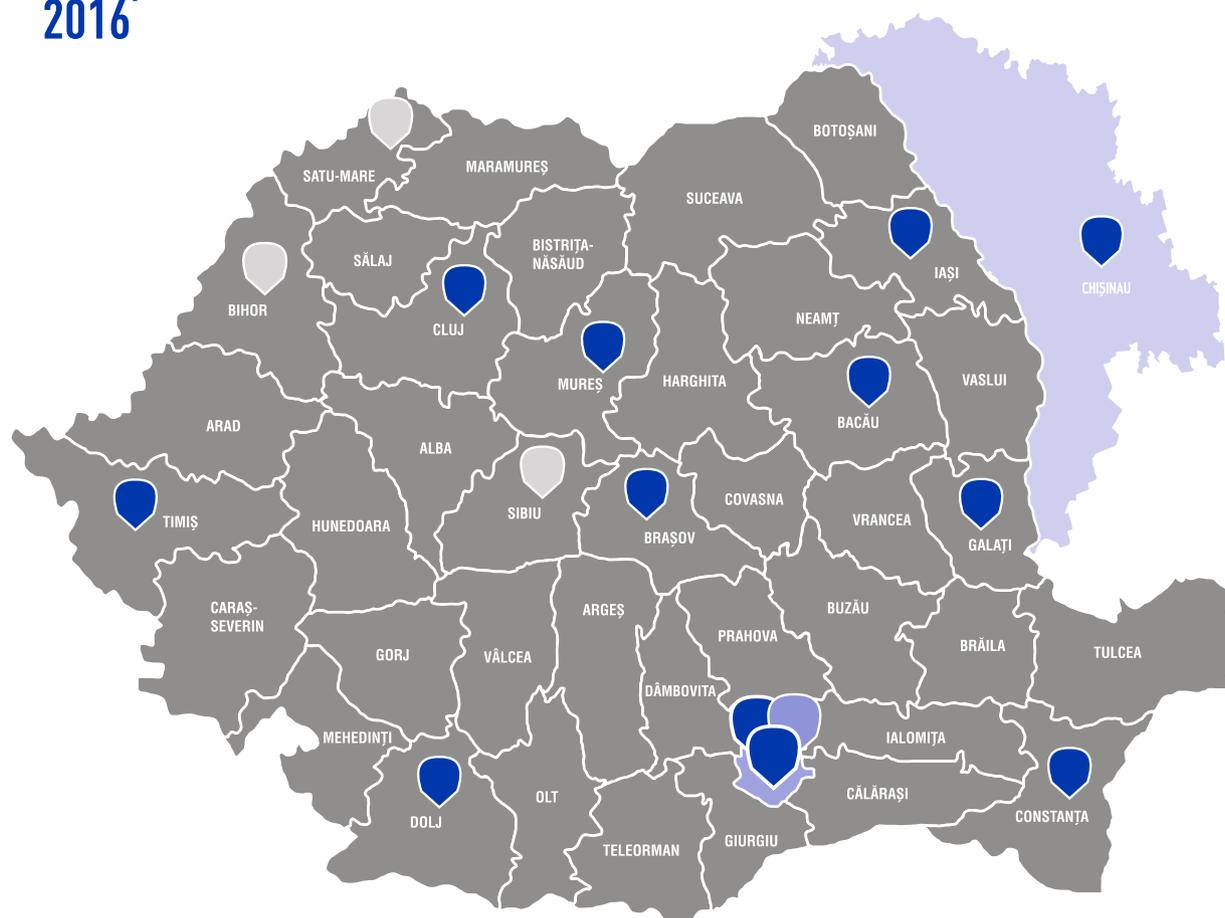




-  Sediul Central Helinick
-  Sediul operational central PM si S&M
-  Puncte de lucru S&M
-  Noi puncte de lucru

Acoperire națională

Infrastructura operațională Helinick acoperă cu personal instruit cu peste 160 de angajați și birouri în cele 8 regiuni de dezvoltare ale României, cu sucursale în Timișoara, Cluj-Napoca, Târgu-Mureș, Constanța, Galați, și reprezentanță zonală în Galați, Brașov, Chișinău, Craiova, Bacău, Iași. Pentru operațiunile de instalare și operațiunile de service și mentenanță acoperim orice oraș din România, asigurăm timpi de intervenție cât mai rapizi pe care îi stabilim împreună cu clienții noștri.



6.

Transparența și vizibilitatea proceselor de gestiune

Gestionarea tuturor resurselor, a stocurilor de echipamente și materiale în cadrul departamentului (și la nivel Grup Helinick) este asigurată de integrarea în aplicația de gestiune ERP și Primavera.

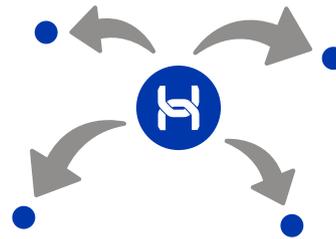
Aplicația de gestiune ERP Navision, oferă

→ transparență și vizibilitatea pentru contractele și proiectele în derulare

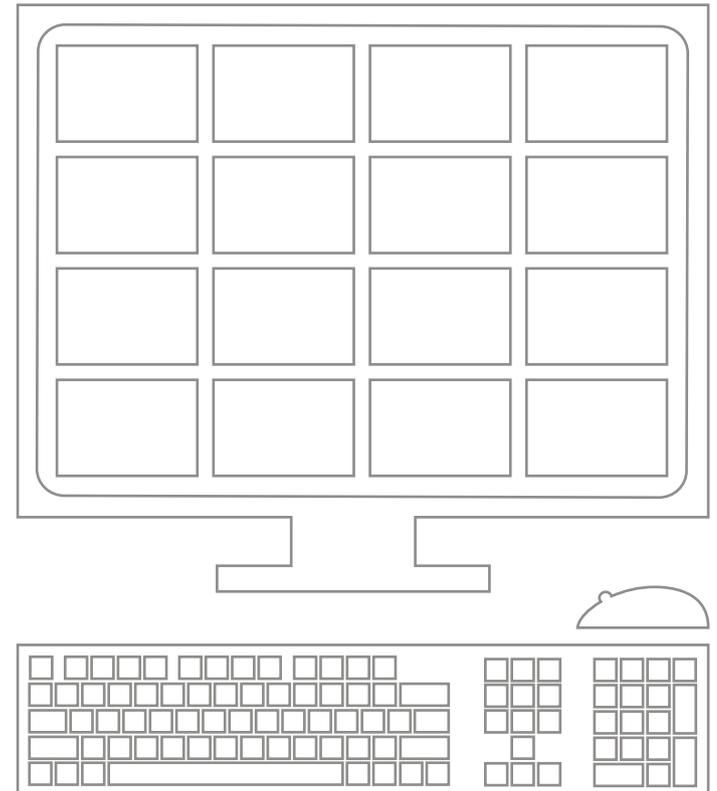
→ o evaluare corectă a activităților și mai ales a încărcării personalului

→ un sistem de raportare mai precis și cu o bună acuratețe atât pentru administrarea clienților dar și pentru derularea proiectelor și a lucrărilor.

Deasemenea, aplicația este folosită pentru gestionarea stocului de echipamente și materiale tampon necesare asigurării intervențiilor de remediere și activităților preventive. Centrul logistic (magazie) Helinick este o locație dedicată acestui tip de activitate, care dispune de toate dotările necesare, situată în Orașul Otopeni, cu acces din șoseaua de centură și dispune de o suprafață de depozitare de 1.500 mp.



Din centrul logistic sunt expediate zilnic prin servicii de curier rapid echipamentele și materialele necesare desfășurării activităților curente de service și mentenanță.



Referințe

Industrie:

→ ABB, Apa Nova, ArcelorMittal Hunedoara, ArcelorMittal Roman, Argo ROM Plastics, Bio fuel energy, British American Tobacco (BAT) România, Butan Gaz Romania, CET Sud, CET Vest, CET Progresu, Complex Energetic Rovinari, Dalkia România, Distribuție Energie Electrica România S.A., Doljchim Craiova, D.G.F.P. Ilfov, D.G.F.P. Focșani, D.G.F.P. Slobozia, Electrolux România, Enel România, E.ON Gaz România, Fabrica Honeywell Friction Materials Prahova, Ford Motor Comapy România, GE România, Gepeto Constanța, Heraeus România SRL, Honeywell Garrett România, I.A.C. Bals (International Automotive Components) La Lorraine Romania, LUKOM-A-ROMANIA, MOL România Petroleum Products, Nestle România, OMV Petrom S.A., Philip Morris România, Procter&Gamble România, Policolor, Rompetrol Downstream SRL, CN Transelectrica SRL, Saint Gobain Glass România, Star Assembly Sebeș, VERBUND Renewable Power GmbH.

Bănci și instituții financiare

→ ASIROM, Banca Românească, Banca Comerciala Româna, Banca Transilvania, FBancPost România, Biroul de Credit, BRD – Groupe Société Générale S.A., Citibank România, Bank of Cyprus Romania, Deloitte România, GE Money România, ING Bank România, KPMG România, Millennium Bank, Intesa Sanpaolo Bank România, VB România IFN S.A. Leasing Volksbank Romania.

Instituții educaționale, culturale și guvernamentale:

→ Biblioteca Națională, Biblioteca Academiei Române, Camera Deputaților, Centrul cultural istoric al Municipiului Bârlad – Muzeu, Consiliul Local al orașului Petrita, Consiliul Local al orașului Costești, Municipiul Botoșani, Parlamentul României,

Primăria Municipiul Drobeta-Turnu Severin – Stadion Municipal, Primăria Municipiului Pitești – Stadion Nicolae Dobrin, Școala Americană, Sala Polivalentă Pitești, Școala Europeană, Stadionul Municipal “Nicolae Dobrin”, Stadionul Municipal Sibiu, Stadionul Steaua, Senatul României, Tribunalul Arges, Teatrul Național de Operetă, Teatrul Național București, U.A.T. Municipiul Tulcea.

Comercial / retail:

→ Altex, Auchan, Bricostore România S.A., Carrefour Galerii, City Mall, Cocor Store, Debenhams România, Fashion House Outlet Center, H&M România, Interbrands, IKEA România Kaufland România, Liberty Center, Lidl România, Mall Palace Iași, Media Galaxy, Metro România, Plaza România, Praktiker Promenada Mall Sibiu, Târgu-Mureș, Brăila și Bacău, Romstal IMEX, Selgros Cash&Carry, Schneider Electric România.

Comunicații IT&C și media:

→ Ericsson Telecommunications România, Euro Mini Storage, Intel România, IBM România, iNES Telecom Inform Lykos România, Iron Mountain, Intrarom, Lotrom, MediaSoft, Media Sat, Microsoft România, Orange România S.A., Microsoft România, ProTV, Studiourile Media PRO, Siveco România, UPC România S.R.L.

Logistică:

→ Chitila Logistic Park, Deva Logistics Center, DSV România, Fedex Express România, Inform Lykos România, KLG Europe, ProLogis, Rynart România, SC Nordic Import Export CO SRL.

Clădiri:

→ America House, Băneasa Business Park&Technology, Biblioteca Academiei Române, Brașov Business Park, Buzești Office, Cathedral Plaza, Castelul Peleş – Muzeul Național Peleş, Cotroceni Office Park, China Town, Crowne Plaza, Delenco

Construct, Ethos House S.R.L., Ibis Hotels România, North Gate, Novo Park Business Center, Novotel Bucuresti, Office Building Delea Nouă Palas Iași, Pipera Business Park, Petrom City, S-Park Băneasa, Tulip Inn Hotel, Victoria Business Park, West Gate Studios.

Medical:

→ Administrația Spitalelor și Serviciilor Medicale București: Spitalul clinic “Dr. I. Cantacuzino”, Spitalul clinic de chirurgie “Prof. Dr. Dan Teodorescu”, Centrul de reumatologie “Dr. I. Stoia”, Spitalul clinic de ortopedie traumatologie și tbc osteoarticular “Foisor”, Spitalul “Sf. Stelian”, Spitalul de boli cronice “Sf. Luca”, Spitalul clinic “Prof. Dr. Th. Burghel”, Spitalul clinic de copii “Dr. Victor Gomoiu”, Spitalul clinic “Sf. Maria”, Spitalul clinic de obstetrică și ginecologie “Filantropia”, Spitalul clinic “Prof. Dr. Panait Sârbu”, Spitalul de psihiatrie “Dr. Constantin Gorgos”, Spitalul clinic de boli infecțioase și tropicale “Victor Babeș”, Spitalul clinic de psihiatrie “Prof. Dr. Alexandru Obregia”, Actavis/Sindan, AMGEN România, Biofarm S.A., B. Braun România, Europharm, Genzyme, Farmacia Tei S.R.L., Fildas, Spitalul de Recuperare Borșa, Institutul de Inimi Cluj-Napoca, Institutul de Boli Infecțioase Matei Balș, Relad Pharma, Spitalul Clinic Colentina, Spitalul Universitar de Urgență Târgu-Mureș, Spitalul Universitar de Urgență Bucuresti.

Aplicații speciale:

→ 74 de ambasade și consulate ale României, Baza Aeriană Fetești, Aeroport Cluj Napoca, Aeroport Satu Mare, Cassidian, Directia Generală de Informații și Protecție Internă (DGPI), IGPF – Centru de comanda Integrat al Sistemului Integrat pentru Securitatea Frontierei de stat (SISF), Palatul Parlamentul României, Romatsa, Serviciul de Informații Externe (SIE), Summit NATO, UK Embassy Bucharest.

Contact

Sediu central
Str. Eraclie Arion nr.4, Sector 1
013911, București, România
T: +(4021) 404 44 44
E: office@helinick.ro

Logistică
Str. Drumul Gării Nr. 4
Otopeni, România
T: 021 404 44 44
E: office@helinick.ro

Service & Mentenanță
Airport Plaza Str. Drumul Gării Odăii
Nr 1A, Corp B, Etaj 2, 075100,
Otopeni, România
T: +(4021) 410 09 23
E: service@helinick.ro

Puncte de lucru

Timișoara
Str. Putna nr. 15,
Timișoara, România
T: +(40256) 22 02 04
E: servicetimișoara@helinick.ro

Cluj-Napoca
Str. Bună ziua, nr. 34-36
Cluj-Napoca, România
T: +(40364) 80 26 60
E: servicecluj@helinick.ro

Târgu-Mureș
Str. Sârguștei, nr. 15B, 540543,
Târgu-Mureș, România
E: servicemures@helinick.ro

Constanța
Aleea Murelor, nr. 37, LOT 2/1,
Parter, Ap. 6
Constanța, România
E: serviceconstanta@helinick.ro

Galati
Str. Brăilei, nr. 19, Parter, Bl.
R3, Scara 1
Galati, România
E: servicegalati@helinick.ro

Iași
Str. Nicolina, Nr. 4,
Parter Bloc F4, Ap. 2
Județ Iași, România
E: service@helinick.ro

Frankfurt
Friedrich-Ebert-Anlage 36
Frankfurt, 60325
Germany

