



OM DU HAR EN SKRUV LÖS

Hur fungerar det på kameraverkstaden? Vilka krav kan jag ställa som kund? Vi har besökt verkstaden Canon RCC i Mölndal för att få svar på våra frågor och höra vad Canon har att säga om kritiken mot deras verkstäder.

text och foto _____ **Magnus Fröderberg**

- **VI HAR** tidigare haft stora problem i Sverige med leveranstiderna, primärt i Stockholmsregionen där huvuddelen av yrkesfotograferna finns. Sedan ett år ligger vi i fas, berättar Erik Kjellberg, teknisk servicechef för Canon RCC.

Att tvätta bort ett dåligt rykte tar sin tid. Att leveranstiderna på servicen inte varit tillfredsställande sticker inte Erik Kjellberg och Roger Tåli på Canon under stol med. Roger visar på sin dator hur de ligger till i dag.

–Varje månad får jag rapporter från Canon RCC om hur långa servicetiderna är i varje land, så kallad *Turn around time*. Det är alltså hur lång tid det tar från att vi tagit emot produkten till att vi skickar tillbaka den. För vanliga konsumentprodukter ska vi hålla sju dagars leverans och för pro-produkter som L-objektiv ska vi hålla fem dagar, och det håller vi. För proffsfotografer med CPS-medlemskap lovar vi 72 timmar, säger Roger Tåli.

–Skulle ett enskilt ärende dra ut på tiden, kanske för att reservdelar måste beställas, så ska kunden meddelas. CPS-medlemmarna får då låna utrustning. Vi försöker ha de flesta proffsprylar för utlån.

–Canon mäter regelbundet hur nöjda kunderna är med vår service. Målet är 8,0 på en 10-gradig skala. I Sverige har vi ett snitt på 8,8.

Problemen har tidigare varit större i Sverige än i övriga Norden, men problem har det funnits över hela Europa. Därför inrättade Canon några regionala kompetenscenter på olika ställen i Europa med start 2004. Först ut var Canon RCC (*Regional Competence Center*) i Mölndal som ansvarar för att de auktoriserade verkstäderna i Norden och Baltikum har rätt kompetens, håller hög kvalitet och korta leveranstider.

Antalet serviceställen har drastiskt minskats och grundkravet för ett serviceställe är att de ska kunna serva alla Canons konsumentprodukter. Canons professionella systemkameror servas i Stockholm, Göteborg och Malmö..

FYRA NIVÅER

För att verkligen kunna sina saker vid utbildningar av servicetekniker har Canon Europa valt att RCC ska ha en egen verkstad. Även om RCC ligger i Sverige är verksamheten direkt underställd Canon Europa. I varje land finns serviceansvarig, en slags sambandsofficer mellan den nationella organisationen och Canon RCC. I Sverige är det Roger Tåli som har det ansvaret.

Canon RCC ansvarar även för att supporten ut mot kunder och

CANON MÄTER REGELBUNDET HUR NÖJDA KUNDERNA ÄR MED VÅR SERVICE. MÅLET ÄR 8,0 PÅ EN 10-GRADIG SKALA. I SVERIGE HAR VI ETT SNITT PÅ 8,8. *Roger Tåli*

internt fungerar. Supporten är organiserad i tre nivåer på varje RCC, men det finns även en fjärde nivå internationellt.

Den första nivån är »help desken« dit kunderna kan ringa. Den delen är utlagd på en extern firma. Om kunden inte kan få svar direkt skickas frågan vidare upp till nivå två. Personalen på RCC kan utreda problemet och har tillgång till i stort sett samtliga produkter för att kunna återskapa problemet och hitta en lösning. De har även ett rum fullt med datorer med olika operativsystem för att ge support på Canons mjukvara. När det finns ett svar tar personalen på nivå två direkt kontakt med kunden.

På nivå tre sitter de verkliga experterna som direkt sätter sig in i alla nya produkter och som utbildar support- och servicepersonalen på nivå ett och två.

Råkar någon på nivå tre på ett olösligt problem finns nivå fyra. Varje RCC har fått ansvar för ett område på nivå fyra. RCC i Mölndal är de yttersta experterna på laserprodukter. Resultatet kan bli förändringar i produktionen eller kommande produkter.

HEMLIG UTRUSTNING

Erik Kjellberg bjuder på en rundtur i de moderna lokalerna i Mölndal. Huset byggdes i början på 2000-talet för Ericsson. När it-krisen kom lämnade Ericsson lokalerna och Canon RCC flyttade in tillsammans med Försäkringskassan och Skattemyndigheten.

Rundvandringen är förknippad med stränga förhållningsorder. Vissa delar av lokalerna är hemliga liksom en del utrustning.

Först kommer vi till folktomma lokaler med skolbänkar som står och väntar på nästa utbildningstillfälle för serviceteknikerna runt om i Norden och Baltikum. Här står också ett pingisbord.

Längre in finns ett avlångt rum med svarta väggar.

– Här mäter vi upp objektivet för att se att skärpan ligger rätt och i ett

Simon Esseborn plockar isär ett EF 70-200/2,8L USM. Ett objektivet som är lika vanligt på verkstaden som objektivlock eftersom de ingår i de flesta fotografers standardutrustning.



På Canon RCC står ett antal säkerhetsskåp fyllda med utrustning för utlåning till GPS-medlemmar i Norden eller som referensexemplar för supporten. Mitt i bilden syns en kartong med en analog Canon Eos 1V. Analog kameror står för mindre än promille av alla inlämnade produkter.

jämt plan, berättar Erik Kjellberg.

Hur långt rummet är vill inte Erik svara på, men på golvet finns en avståndsskala intill ett spår. Trots att rummet är långt räcker inte avståndet till för att få full precision med de längsta teleobjektiven.

– Vi har speglar som förlänger avståndet. Det är inte vilka speglar som helst utan de kostar 120 000 kronor styck.

Jag får fotografera när teknikern Simon Esseborn ska kontrollera ett 70-200/2,8L IS som åkt i backen.

– Alla pressfotografer har ett 70-200:a som de använder varje dag, så de är lika vanliga här som linslock, säger Simon.

Minst vanligt är Canons supertele 1200/5,6.

– Jag har faktiskt servat ett på OS. Då fick jag följa servicemanualen. Annars kan jag alla steg för de flesta objektiven. Det är bara hur alla parametrar på IS-enheterna ska ställas in som jag behöver fusklapp för.

Simon moterar 70-200:at på en projektor. Mönstret som projiceras genom objektivet via en spegel till en projektduk är hemligstämplat.

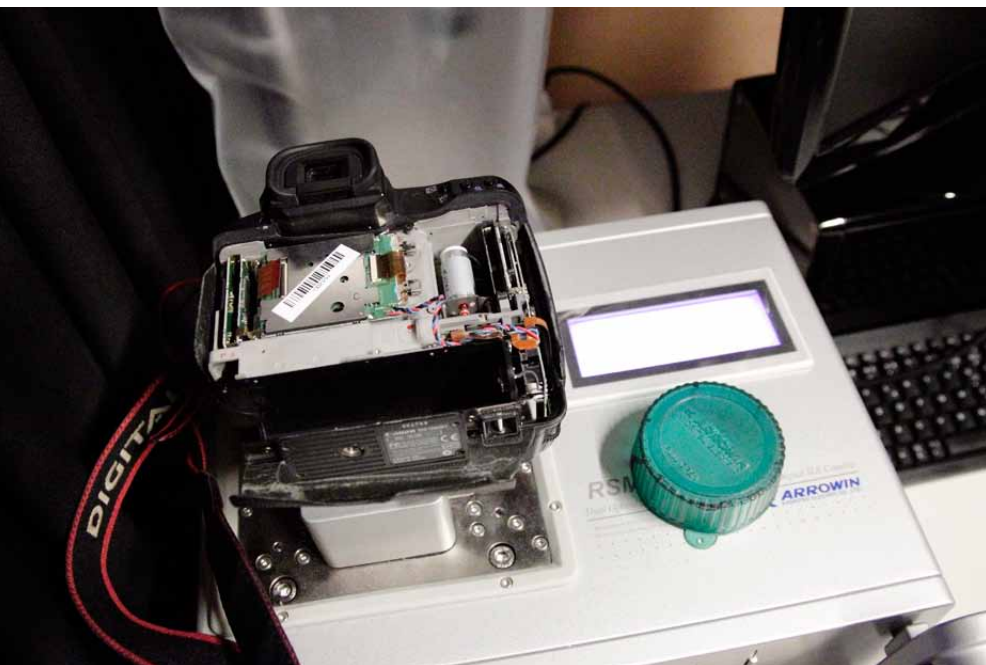
– Det är känsligt. Mönstret kan berätta mer om våra sensorer än vad vi vill berätta för konkurrenterna, säger Roger Tåli.

Det svarta rummet går att mörklägga helt för justering av blixtrar eller för kontroll av Canons videoprojektorer.

Vi går vidare i lokalerna och hyllor fyllda med skannrar och skrivare. Redo om någon kund får problem med en sådan produkt. Då kan personalen på supporten prova och hitta en lösning. De dyrare kameraprytlarna står inlåsta i stora plåtskåp. Där finns också låneutrustning för yrkesfotografer med GPS-medlemskap, *Canon Professional Service*.



Emelie Rogersdotter tar emot kunderna. Är det komplicerade problem går det bra att prata direkt med en tekniker som sitter i samma lokal.



Sensorn på en Eos 1Ds Mark II har hamnat ur position. Med den här apparaten mäts avståndet från bajonetten till sensorn.

–Om det tar mer än 72 timmar för oss att laga utrustningen ska inte fotografen stå utan prylar. Vi kräver att CPS-medlemmarna ska ha två professionella kamerahus för att de inte direkt ska bli utan kameran om ett kamerahus behöver service, säger Erik Kjellberg.

Av åtta tekniker på RCC är tre pro-tekniker.

–Det krävs lång erfarenhet för att bli pro-tekniker. Vi vill också gärna att våra tekniker har ett fotointresse i botten.

När Canon RCC startades 2004 ansökte 5 000 personer om platserna, men få hade de rätta kvalifikationerna. I samma veva började det gå sämre för Hasselblad i Göteborg och några av deras tekniker passade på att söka.

Sedan starten har fotografering blivit allt mer populär och digital.

–Mindre än en promille av alla produkter som kommer in för service är analoga kameror. De skickar vi till Intervision i Stockholm som har tekniker med lång erfarenhet av de modellerna, säger Erik Kjellberg.

–Det tycks också som att folk har lärt sig att hantera sina digitala kameror. När de digitala kompaktkamerorna kom behandlade folk

SANDÄR MER FÖRRÄDISKT ÄN VÄTSKA. SVÅRT ATT FÅ HELT RENT. SANDKORN KAN LIGGA LATENTA OCH MALA OCH KAN DYKA UPP NÄR SOM HELST. *Erik Kjellberg*

dem som billiga analoga fixfokus kameror och lät den skramla runt i handväskan. Vi får inte alls in så mycket reparationer av den här typen längre. Istället märks det att allt fler har en systemkamera. Tjänsten »Check & Clean« där vi rengör kameran på in- och utsidan blir allt mer populär, berättar Erik.

Jag frågar om inte Canon kan sätta ett enhetspris på den tjänsten så att man alltid vet hur mycket det kostar att få sin sensor rengjord.

–Det råder fri konkurrens. Vi kan inte bestämma vad de andra verkstäderna ska ta betalt. Men vi har ett fast pris på 625 kronor.

Erik Kjellberg har inget emot konkurrensen.

–Det är bara att ringa runt och kolla priserna. Vi finns inte för att konkurrera med de auktoriserade canonverkstäderna utan för att upprätthålla en kompetens.

För yrkesfotografer är leveranstiden oftast viktigare än priset och därför Erik ett tips:

–Det går att ringa hit och beställa tid. Då har vi en tekniker redo med rätt reservdelar.

VI GÅR UPP på övervakningen och in i ett ljust kontorslandskap med trä möbler och trägolv. Tre av tjejerna som sitter här håller kontakten med de auktoriserade canonverkstäderna i Norden och Baltikum.

När en trasig kamera lämnas för garantireparation fakturerar verkstaden Canon RCC Tjejerna sköter administrationen och kommunikationen. De kollar också så att reparationerna verkar rimliga.

–Vi har inte räkat ut för det här, men i andra länder har det förekommit att verkstäder rapporterat in fejkade reparationer. För att undvika det lagras alla serienummer i samband med utförda reparationer, berättar Erik Kjellberg.

–Då går det också att spåra stulna kameror i hela Europa. Det händer att vi får serienummer på stulen utrustning från polisen. Om prylarna dyker upp på någon verkstad ser vi det direkt.

Tjejerna på avdelningen sköter också kontakterna med den firma som sköter reservdelshållningen. Precis som Canon köper in reservdelarna kan vem som helst göra det från Convena International AB eller EET Nordic A/S

Om man har en äldre utrustning som man är väldigt angelägen om, kan man själv köpa in de viktigaste reservdelarna och spara dem för framtida reparationer. Canon håller nämligen inte med reservdelar hur länge som helst.

För varje produkt görs det en serviceplan. Om reservdelar tar slut innan planen går ut kan reservdelar nyttillverkas. Normalt lagerhålls reservdelar cirka sju år efter produktionsstopp. Någon lag om reservdelar finns inte. Som regel sammanfaller produktionsstopp med säljstopp, men vissa udda produkter kan säljas från ett lager, som analoga Canon EOS IV.

Roger Tåli tar fram sin dator igen. Jag frågar om det finns några reservdelar kvar till Canons gamla 300/2,8, ett vanligt objektiv på redaktioner och bland hobbyfotografer.

–Den började tillverkas 1987-10-01 och slutade tillverkas 1999-06-30. Den 30 december 2006 upphörde lagerhållningen av reservdelarna, berättar Roger Tåli.

DET DISKUTERADES FLITIGT om bak- och frontfokus på nätet för några år sedan. Är det många sådana fel?

–Kamerorna och objektiverna är rätt justerade från fabrik. För den som vill kontrollera sin utrustning erbjuder vi kostnadsfri kontroll av alla professionella kamerahus och objektiv som är upp till sju år gamla. 90 procent all utrustning som kollas är inom felmarginalerna, säger Erik Kjellberg.

–Det här är finoptisk utrustning som är känslig för stötar. Efter några år kan det uppstå glapp som behöver justeras. Vi är rätt generösa med att justera det. Vi har målet att uppnå service i världsklass.

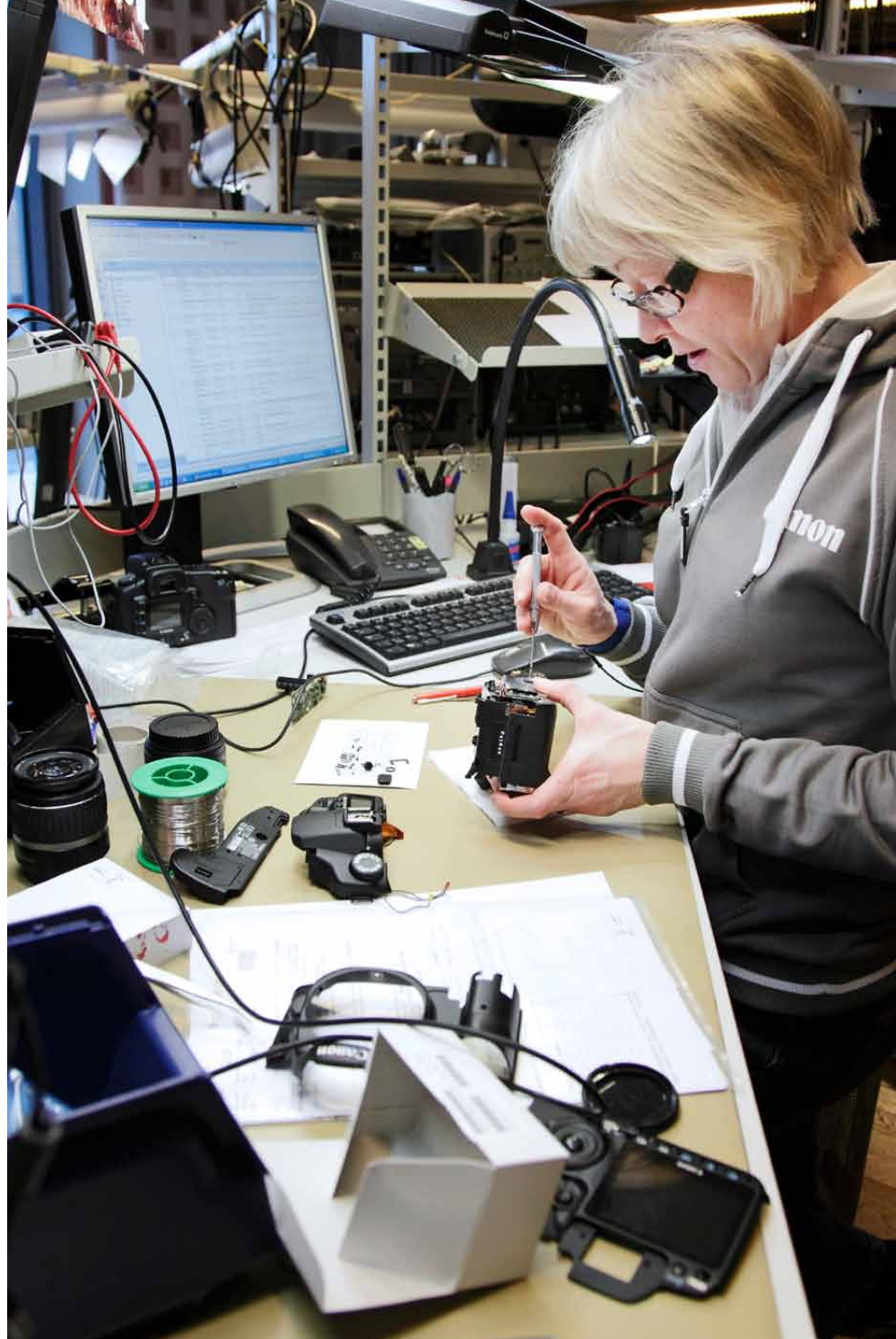
Stötskador är också vanligast när det gäller all fotoutrustning. Efter sommaren märks en ökad mängd utrustning som fått skador av sand.

–Sand är mer förrädisk än vätska. Svårt att få helt rent. Sandkorn kan ligga latent och mala och kan dyka upp när som helst, säger Erik.

Att ha sin kompaktkamera i fickan är inte det bästa, fickan måste vara ren. En kameraväska i bältet är bättre.

–Till skillnad mot en mobiltelefon finns det rörliga mekaniska delar i en kamera som gör den mer känslig.

Rundvandringen avslutas i kundtjänst där kameror skrivs in och ut. De vägs till och med på grammet så att inte det minsta objektivlock ska missas.---



Carina Nersäter plockar isär en Eos 40D. För att hålla dammfritt används joniseringsutrustning.

Canon RCC håller till i Ericssons före detta lokaler i Mölndal.

