

Рынок бытовых газовых котлов в России изменился под влиянием пандемии COVID-19

За период ограничительных мер резко вырос интерес к системам удалённого сервиса, к показателям экономичности и надёжности оборудования. Об этом говорят результаты исследования, проведённого российским представительством компании FRISQUET лидера французского рынка отопительного оборудования.

Были проанализированы 1123 обращения (поступили в компанию с апреля по июль 2020 года) российских покупателей газовых котлов. Вопросы, которые задавали потенциальные клиенты консультантам, сравнили с доковидным периодом.

Интерес к удалённым системам управления и обслуживания вырос на 34%

«До пандемии подобные возможности воспринимались скорее как приятный и полезный, но не совсем обязательный бонус, — рассказывает Армен Калинин, директор по экспорту компании FRISQUET—В новой реальности домовладельцы не хотят, чтобы к ним лишний раз приезжали люди, не являющиеся членами семьи, и входили в дом, так как это увеличивает риск заражения. Отсюда и повышенный интерес к системам удалённого доступа, таким как FRISQUET Connect».



Эксперт поясняет, что подобные девайсы позволяют решать многие вопросы, связанные с обслуживанием котла, без физического присутствия технического специалиста. Сервисный инженер на своём смартфоне или компьютере видит, как работает теплогенератор, получает предупреждения, может просчитать возможные ошибки и заранее проинструктировать клиента, как их

исправить. Таким образом, личные визиты сводятся к минимуму.

Для того чтобы пользоваться удалённым сервисом, владельцы котлов устанавливают в домах системы дистанционного доступа к настройкам теплогенератора и специальные приложения на смартфон, планшет или компьютер для управления. Аккредитованная обслуживающая организация использует аналогичную программу, но для профессионалов. Именно она даёт возможность сервисной компании удалённо отслеживать всё, что происходит с системой отопления дома, при условии что клиент предоставил доступ соответствующего уровня.

Интерес к экономичности оборудования на 23%

Массовый переход на удалённую работу и дистанционное обучение спровоцировали рост расходов на коммунальные ресурсы: одно дело, когда родители на работе, дети в школе, тот же отопительный котёл работает по несколько часов в день в эконом режиме, а горячей водой семья пользуется, в сущности, только утром и вечером. И совершенно другое, когда круглые сутки все находятся дома. В этом случае необходимо поддерживать комфортную температуру, готовить, мыть...

Согласно исследованию FRISQUET, до пандемии вопрос об экономичности котлов задавал примерно каждый пятый потенциальный владелец оборудования. Теперь о том, действительно ли теплогенератор способен сберечь до 25% газа, спрашивает каждый четвёртый. Это становится принципиально важным, так как, согласно [исследованиям](#), расходы на «коммуналку» при соблюдении семьёй режима изоляции повышаются на треть. А люди уверены в том, что пережитый ими карантин — не последний.

Интерес к надёжности оборудования вырос на 18%

«Потенциальные покупатели стали больше интересоваться качеством сборки, задавать вопросы о безотказности оборудования, гарантийных сроках: им нужно минимум два года(а лучше пять, а то и 20 лет) гарантии. Потому что если производитель готов “подписаться” под такими сроками, значит, котёл действительно надёжный», — комментирует Армен Калинин, FRISQUET.

По словам эксперта, данный запрос, как и повышение интереса к экономичности оборудования, также тесно связан с переходом на удалённую работу и дистанционное обучение. Именно эти обстоятельства способствуют изменению отношения к отопительной системе дома в целом. Ведь каждая серьёзная поломка, требующая замены какого-либо узла котла, означает визит сервисного инженера (протекающий насос дистанционно не поменяешь), а значит, и повышение риска для здоровья.

Пандемия COVID-19 действительно меняет мир: люди пересматривают свои приоритеты в пользу безопасности и здоровья. И эти решения отражаются везде, даже в таких неочевидных, на первый взгляд, сферах, как рынок газовых отопительных котлов.