

Новое качество Rolsen



Продукция марки Rolsen хорошо знакома многим нашим читателям: бытовая электроника, портативная техника и многие другие категории продукции этой компании сейчас можно встретить в различных уголках нашей страны.

Об основных направлениях деятельности компании, организации сервисного обслуживания в России рассказывает Надежда Денисова, директор по маркетингу и рекламе российского Представительства Rolsen Electronics.



1. Каковы перспективные направления деятельности вашей компании на российском рынке?

Компания активно развивается, открывает новые направления и предлагает потребителям современные функциональные и инновационные продукты.

Основным направлением деятельности нашей компании в ближайшей перспективе будет производство современных жидкокристаллических и плазменных телевизоров.

Осенью 2007 года компания начала производство эксклюзивной серии телевизоров R-Vox с интегрированным в корпус персональным компьютером. Это решение позволяет сделать возможности телевизора практически неограниченными. В начале этого года компания представила ряд новых моделей телевизоров, соответствующих формату Full HD Ready. Многие потребители уже по достоинству оценили изысканный внешний

вид и функциональные возможности этих телевизоров.

Активно развивается направление малой бытовой техники, за последнее полугодие рост продаж данной категории продукции вырос более чем на 50%.

В недавнем прошлом компания представила новый эксклюзивный продукт — микроволновую печь с возможностью выпечки хлеба. Эта технология является эксклюзивной на российском рынке и имеет патент, подтверждающий данный факт. Постоянно предлагая новые решения, мы стремимся сделать жизнь наших потребителей более комфортной и удобной.

Еще одним перспективным направлением, которое наша компания развивает с 2006 года, является рынок цифровых и портативных устройств. В 2007 году мы стали эксклюзивным дистрибьютором продукции под маркой R-Touch на территории РФ. Кроме того, компания развивает собственное производство портативной техники. В этом году потребители уже оценили новые модели портативных DVD-плееров, GPS-навигаторов, цифровых фоторамок и т.д. В ближайшем будущем модельный ряд пополнится широким спектром новых продуктов.

2. Как организована система сервисного обслуживания вашей компании? Какова география вашего сервиса, как он осуществляется в отдаленных регионах страны?

География авторизованных сервисных центров компании охватывает практически всю территорию нашей страны, сеть сервисных центров нашей компании является одной из крупнейших в стране. На данный момент на территории России действуют более 200 сервисных центров, которые профессионально и своевременно оказывают помощь потребителям, столкнувшимся с проблемами при эксплуатации техники. Сервисная служба компании делает все, чтобы потребители отдален-

ных регионов страны, обращающиеся в сервисные центры, не испытывали никаких неудобств, в сравнении с близлежащими регионами.

В организации процесса работы сервисной службы используются наиболее современные методы обработки информации, позволяющие минимизировать сроки обработки запросов сервисных центров.

На данный момент завершается внедрение SRM-системы, позволяющей потребителям самостоятельно отслеживать статус ремонта в интерактивном режиме.

а) Практикует ли ваша компания обучение специалистов АСЦ по бытовой технике?

Это одно из ключевых направлений деятельности нашей сервисной службы. От профессионализма работы персонала зависит очень многое, и, прежде всего, комфорт и удобство наших потребителей, сроки проведения ремонта. Обучение производится как в дистанционной форме, так и в виде очных курсов в различных регионах страны.

б) Какую поддержку обеспечивает ваша компания авторизованным СЦ в России?

Все сервисные центры компании своевременно обеспечивают всем необходимым для быстрого и качественного обслуживания наших потребителей. По запросам сервисных центров еженедельно отправляются комплектующие практически во все регионы страны.

Специалисты сервисной службы компании всегда готовы предоставить необходимую информацию, проконсультировать по необходимым вопросам.

В рамках сервисной службы компании функционирует специализированная горячая линия для АСЦ (8-800-200-56-01), специалисты которой всегда оперативно готовы помочь в решении сложных проблем. Кроме того, мы всегда готовы оказать юридическую

поддержку по сервисным вопросам.

в) Как СЦ могут получить авторизацию от вашей компании? Что для этого нужно?

Сервисный центр должен соответствовать определенным требованиям компании, обладать соответствующей материально-технической базой, высококлассными специалистами и оперативно реагировать на обращение наших клиентов.

г) Проводится ли аттестация специалистов СЦ по технике компании? Если да, то по каким критериям? И стимулируются ли лучшие СЦ России за качественное выполнение работ?

Аттестация специалистов авторизованных сервисных центров проводится раз в полгода и включает комплекс тестов, направленных на определение информиро-

ванности специалистов об основных технических и конструктивных особенностях нашей техники, типовых проблемных случаях. Кроме того, особое внимание уделяется осведомленности специалистов о новых технологиях, применяемых при производстве и ремонте электроники и бытовой техники.

3. Каким в ближайшем будущем вы хотели бы видеть сервисную службу?

Наша компания постоянно работает над повышением качества выпускаемой продукции, снижением процента рекламаций. Так как Rolsen Electronics является международной компанией, мы на сегодня по многим направлениям продуктов серьезно задумываемся над увеличением срока гарантийного обслуживания с 1 до 3 лет. Мы надеемся, что данный факт не

только поможет нам значительно расширить круг своих клиентов, но и позволит убедить наших покупателей в надежности и высоком качестве нашей техники.

Начиная с 2008 года, на предприятиях компании внедрена новая, четырехступенчатая система контроля качества выпускаемой продукции.

Ближайшее будущее сервисной службы, видится прежде всего в значительном снижении количества обращений потребителей.

4. Выписываете ли вы для специалистов своих авторизованных СЦ журнал «Ремонт и Сервис электронной техники»?

Да, наши специалисты получают этот журнал. Он является полезным инструментом в повышении профессионализма специалистов сервисных центров.

Увеличение гарантийного срока с 1 года до 3 лет на продукцию мелкобытовой техники от Rolsen

Компания Rolsen Electronics, Inc. активно развивает направление мелких бытовых приборов. В последнее время значительно расширился модельный ряд техники для кухни, для дома, а также для ухода за волосами.

В этом сезоне компания порадовала потребителей рядом инновационных запатентованных эксклюзивных продуктов — СВЧ печь с интегрированной хлебопечью, утюг с помповой парогенерацией, серией пылесосов с циклоном 4 поколения, новыми сериями продуктов для красоты.

Компания Rolsen Electronics, Inc. уделяет особое внимание качеству предложенных продуктов.

На предприятиях компании внедрены современные системы контроля качества продукции, позволяющие минимизировать процент рекламаций.

Компания уверена в высоком качестве производимой продукции и рада предложить потребителям удостовериться в этом на личном опыте.

Rolsen Electronics, Inc. увеличивает срок гарантийного обслуживания на часть продукции категории мелкой бытовой техники с 1 года до 3-х лет.

По словам вице-президента компании Rolsen Electronics, Inc. Ансельмо Янга:

«Мы единственная компания на рынке МБТ, которая на сегодня готова сделать такой смелый шаг на встречу потребителю, но наши риски просчитаны, мы понимаем и уверены в качестве предлагаемого нами продукта на рынок, поэтому готовы увеличить срок гарантийного обслуживания по части категорий продукции МБТ до 3-х лет.

В категории мелкой бытовой техники бренд Rolsen набирает обороты, но уже есть хорошие результаты, которые демонстрируют направления СВЧ и пылесосов, и это только начало!

На сегодня компания готова предложить широкий спектр функциональной и стильной бытовой техники потребителям. Это не только техника для дома: СВЧ, па-

рарки, соковыжималки, кофеварки, мясорубки, чайники, кухонные комбайны, блендеры, миксеры, но и техника для красоты: стайлеры, фены, стрижки, бритвы, эпиляторы.

Вводимые компанией дополнительные меры контроля качества помогут более активно занять свою долю Российского рынка в данной категории продукции.

Современная, функциональная и высококачественная продукция по оптимальным ценам на рынке и 3 года гарантии — вот то, что должно выделять продукцию Rolsen Electronics, Inc. среди конкурентов.

Основная цель компании — чтобы каждый российский потребитель, использующий бытовую технику, оценил преимущества и достоинства техники под маркой Rolsen.

Планируем, что уже с 2009 году увеличенный срок гарантии до 3-х лет будет распространяться на всю мелкую бытовую технику компании Rolsen Electronics, Inc.».