

Сервисное обслуживание LG: скорость, качество и надежность превыше всего



Компания LG Electronics, Inc. своими инновационными продуктами давно покорила сердца россиян. Сегодня даже в дальних уголках нашей страны трудно представить магазины по продаже бытовой техники без продукции LG. Немаловажен и тот факт, что каждый человек, приобретающий технику этой компании, уверен в качестве и послепродажной поддержке продукции. Это безусловная заслуга руководства компании LG Electronics, смотрящего далеко вперед.

На территории Российской Федерации в 1996 году была создана LG Alina Electronics (ЗАО «Эл Джи Алина Электроникс»). Основной задачей этого предприятия стало послепродажное обслуживание и развитие сервисной сети. В настоящее время существует более 600 авторизованных сервисных центров по России и в Беларуси. Цифра внушительная и говорит сама за себя.

Скорость и оперативность

Постоянная забота о покупателях и стремление предложить им

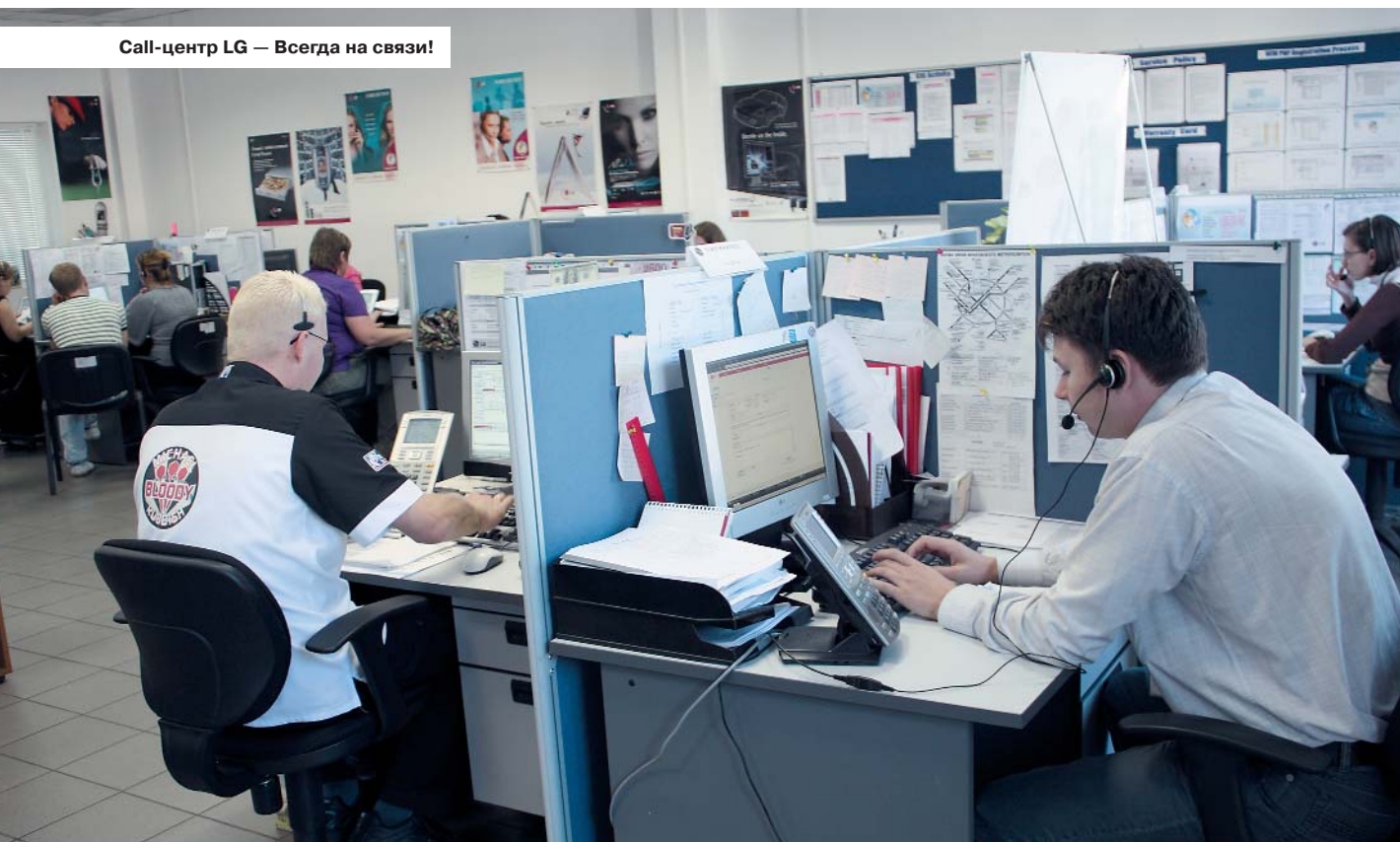


Директор Департамента сервисного обслуживания ЗАО «Эл Джи Алина Электроникс» Сергей Викторович Соколов

не только качественный товар, но и надежный сервис позволило компании LG предоставить своим клиентам уникальные на тот момент условия послепродажного обслуживания. В то время, как другие вендоры не имели собственного склада комплектующих ввиду сложности его содержания,

компания LG Electronics изыскала такую возможность, и у **сервисной компании LG Alina Electronics появился собственный склад запасных частей**. Его наличие и оперативная логистика дали возможность производить гарантийный ремонт в кратчайшие сроки и доставлять запчасти в лю-

Call-центр LG — Всегда на связи!





Бригады «Мобильного Сервиса»

бую точку России **всего за несколько дней (от двух до пяти дней)**.

Сегодня на складе компании LG в Москве находится более 90% наиболее востребованной номенклатуры запасных частей для всех категорий техники, что обеспечивает подавляющее большинство текущих ремонтов. Оперативность и качество обслуживания стали ключевыми конкурентными преимуществами сервисной политики компании LG.

Вместе с организацией склада запасных частей в 1997 году в LG Alina Electronics был создан Информационный центр (CALL-центр) для обслуживания покупателей. На начальном этапе основной задачей Информационного центра было предоставление клиентам, по их запросу, адресов сервисных центров. Спустя некоторое время круг задач расширился, и операторы стали предоставлять профессиональные консультации по использованию и подключению техники.

Позвонив по номеру 8-800-200-76-76 круглосуточно (звонок по России бесплатный), клиент может не только получить полную информацию об интересующем его продукте и особенностях эксплуатации, но и оставить заявку на вызов мастера.

Пригласить мастера в любой точке России из ближайшего к клиенту сервисного центра стало про-

сто. В настоящее время количество звонков в месяц от клиентов в CALL-центр превышает 30 тысяч (для сравнения — в 2008 году этот показатель составлял около 12 тысяч звонков).

Бесплатная линия для звонков из России открыта в 2005 году. В 2007 году бесплатный доступ к линии был предоставлен клиентам из Беларуси, а в 2008 году — клиентам из стран Балтии.

С мая 2008 года штат сотрудников Информационного центра был расширен, и организация перешла

на **круглосуточный** режим работы. Это позволило обеспечить доступность консультационных услуг клиентам всех регионов России вне зависимости от разницы во времени из-за часовых поясов.

CALL-центр в LG Alina Electronics имеет двухуровневую структуру: первым с клиентом общается оператор, который, при необходимости, может подключить к общению и технических специалистов.

В начале этого года в CALL-центре была внедрена новая цифровая система IP-телефонии Nortel с большим количеством сервисов. В частности, подобная система позволяет проводить запись всех переговоров между операторами и клиентами. Ранее переговоры фиксировались в аналоговом формате. Подобный сервис позволяет проводить оперативный контроль деятельности центра, в том числе при анализе возможных конфликтных ситуаций и их предупреждению.

Для улучшения качества работы с клиентами все операторы CALL-центра проходят специальную подготовку, включая тренинги по психологии.

Качественное обслуживание

Для повышения качества обслуживания компания LG на регуляр-



В ожидании быстрого ремонта...

ной основе проводит тренинги для персонала, отслеживает деятельность сервисных центров и контролирует их работу. С помощью специалистов Тренинг-Академии компании LG сотрудники сервисной и информационной служб проходят обучение и получают возможность ознакомиться с техническими особенностями новой продукции. Квалифицированные инженеры LG Alina Electronics освещают техническую сторону вопроса, а специалисты бизнес-школ обучают тонкостям телефонного этикета.

Возможность оставить заявку на ремонт потребительской техники на дому — это одна из ключевых особенностей работы Информационного центра LG. По итогам обращения клиента операторы отправляют заявку в ближайший к покупателю сервисный центр или прибегают к услугам **специалистов «Мобильного Сервиса»**. Для повышения оперативности обслуживания клиентов г. Москвы и Московской области были организованы четыре выездные бригады. Две бригады специализируются на телевизионной технике, а две другие — на крупной бытовой технике.

Высококвалифицированные мастера на дому выполняют необходимые работы по ремонту продукции компании LG. Специалисты «Мобильного сервиса» могут приехать по вызову уже на следующий день после регистрации заявки в CALL-центре в удобное для клиента время. Мобильными бригадами ремонтируется на месте до 90% вышедшей из строя техники.

Ввиду актуальности быстрого ремонта техники, желательно в присутствии владельца, в 2005 году был открыт **Собственный Сервисный центр LG**. Изначально сервисный центр (СЦ) был рассчитан на ремонт мобильных телефонов и отличался высокой скоростью работы специалистов: любую поломку могли устранить в течение часа.

В 2006 году сотрудники сервисного центра начали принимать в работу и ноутбуки, а в 2007 — аудио- и видеотехнику. Уникальность сервисного центра LG заключается в особенностях обслуживания посетителей — так называемая система работы «лицом к лицу». Клиент имеет возможность увидеть весь процесс ремонта, а мастер в свою очередь может вы-

слушать отзывы и пожелания. Это особенно важно для компании LG, поскольку только постоянная обратная связь с потребителем позволит двигаться в правильном направлении на пути улучшения предоставляемых клиенту продуктов и услуг.

Напомним, что в настоящее время сеть сервисных центров компании LG охватывает всю территорию России, всего их насчитывается более 600 (в основном, они расположены в крупных и средних городах). Если же в данном конкретном населенном пункте отсутствует АСЦ, система выбирает ближайший к клиенту город или населенный пункт, где есть один из АСЦ LG. Если же ближайший центр расположен очень далеко от клиента, даются рекомендации, обратиться в торговую организацию, где приобретен товар. Компания LG тесно сотрудничает со своими крупными торговыми партнерами, такими, как: Эльдорадо, М-Видео, Евросеть, Техносила, МИР, Media Markt. Во многих из них уже существуют свои сервисные подразделения, которые получили авторизацию LG. Таким образом, клиен-



«Лицом к лицу» — клиент и мастер

ты, приобретая технику LG в этих торговых организациях, всегда получают полноценную сервисную поддержку этих товаров. Все это относится как к гарантийному, так и постгарантийному обслуживанию техники LG.

Средние **сроки ремонта** по всем категориям нашей продукции — около 4 дней. Например, для аудио- и видеотехники максимальные сроки могут составлять 4-5 дней, а для стиральных машин — 2-3 дня. На самом деле в каждом конкретном случае сроки ремонтов могут быть значительно меньше, если необходимые запасные части есть на складе.

Авторизация от LG

«Как получить авторизацию от LG?» — ответ на этот вопрос интересен многим СЦ, именно поэтому мы его переадресовали **Директору Департамента сервисного обслуживания ЗАО «Эл Джи Алина Электроникс» Сергею Викторовичу Соколану.**

«Критерии предоставления **авторизации сервисным центрам** зависят от многих факторов, таких как:

- количества продаж техники LG и общего потока ремонтов в данном регионе;
- наличия там уже имеющихся авторизованных СЦ и их загрузки;
- уровня технической оснащённости сервисных центров;
- наличия в штате персонала соответствующей квалификации;
- культуры обслуживания клиентов.

Вся эта информация соответствующим образом анализируется и затем принимается решение о развитии сервисной сети в конкретном регионе. Обязательно перед принятием решения об авторизации того или иного сервисного центра представители компании LG посещают СЦ, чтобы ознакомиться с его возможностями, персоналом, оснащённостью. Немаловажным моментом является то, что каждый авторизованный центр должен быть лицом компании LG, поэтому внешний вид этого предприятия, его приемка

должны вызывать у клиентов только положительные эмоции — это также влияет на принятие решения по авторизации СЦ — кандидата на это высокое звание.

Если вам повезло получить авторизацию, тогда необходимо понимать всю ответственность данного момента и всегда, и во всем соответствовать этому высокому званию.

Качество работы АСЦ контролируется специальной выездной группой инспекторов-аудиторов. При выявлении значительных недостатков в работе проверяемых сервисных центров на них накладываются различные штрафные санкции, вплоть до лишения авторизации.

Отчетность авторизованные сервисные центры предоставляют по Интернету в режиме ONLINE через единую глобальную систему, которая была введена в строй в этом году».

Контроль, обучение и сертификация инженеров

В компании «Эл Джи Алина Электроникс» существует подразделение контроля качества, которое занимается **обучением и сертификацией инженеров сервисных центров.** С прошлого года была запущена система оценки и сертификации инженерного состава сервисов. В соответствии с требованиями данной системы каждый инженер получает уникальный идентификационный номер. Это необходимо для того, чтобы повысить качество сервисного обслуживания и получить полную прозрачность учета выполненных ремонтов. Инженер сервисного центра в данном случае несет персональную ответственность за выполненные работы.

На первом этапе внедрения данной системы была проведена регистрация всех инженеров сервисных центров (более 4000 человек). После этого с ними были проведены специализированные технические тренинги и курсы этикета общения с клиентом.

Инженерам, набравшим большее количество баллов, по окончании обучения выдается специальный сертификат, разрешающий

официально обслуживать технику LG. Данный сертификат необходимо периодически подтверждать после прохождения дополнительных тренинг-курсов.

Для справки

На начало лета этого года 107 инженеров сервисных центров России получили сертификат.

Почему покупатель выбирает технику LG?

10 основных преимуществ сервиса LG:

1. **Информационный центр LG** (CALL-центр) для связи с клиентами имеет бесплатный многоканальный телефон **8-800-200-76-76.**
 2. CALL-центр работает **круглосуточно 365 дней в году.**
 3. В CALL-центре можно не только **получить исчерпывающую справочную информацию о технике LG,** но и **оформить заявку на вызов мастера на дом (независимо от региона).**
 4. Более **600 сервисных центров LG** на территории России и Беларуси.
 5. Наличие выездных **бригад «Мобильный Сервис»** для оперативного сервисного обслуживания техники LG на месте (бесплатно выезжают к клиентам по гарантийному обслуживанию техники).
 6. **Оперативность** при проведении ремонтов (2-5 дней). Многие виды ремонтов (например, сотовых телефонов) выполняются в присутствии клиента в течение одного часа.
 7. Налаженная **система оперативной доставки запасных частей** в сервисные центры независимо от их географического положения.
 8. Наличие собственного **склада запасных частей на территории России** с широчайшим ассортиментом на все категории техники LG.
 9. **Высокое качество** ремонтов и других сервисных услуг.
 10. **Высокая квалификация** специалистов.
- Разве не замечательно, что мы уверены в завтрашнем дне, если это касается нашей домашней техники?