

## Новая сервисная политика ВВК Electronics — шаг навстречу партнерам и покупателям



Компания ВВК Electronics представила концепцию своей новой сервисной политики на 2007-2008 годы, которая была разработана специалистами ООО «Сервисный центр ВВК» исходя из 7-летнего опыта работы.

«Основа сервисной политики нашей компании — обеспечить покупателям техники ВВК сервис на уровне мировых стандартов, — отметил Дмитрий Щербаков, заместитель Генерального директора по сервису ООО «СЦ ВВК».

В 2007 году компания ВВК Electronics изменила условия работы с АСЦ. Так, с 1 января увеличена — в среднем на 10% — оплата за произведенные работы, включая диагностику и замену аксессуаров, — это ощутимый плюс для сервисных центров. Одновременно разработана и введена система штрафов для АСЦ. Они накладываются в случае некачественных действий сотрудников сервисных центров, которые привели к замене изделия либо возврату его стоимости, а также при фальсификации отчетов со стороны АСЦ.

Один из главных принципов работы ВВК Electronics с сервисными центрами — создание максимально удобных условий сотрудничества: отсрочка оплаты за запасные части для постоянных партнеров — до 90 дней; прозрачная тарифная политика (оплата всего объема реально выполненных работ); упрощение системы отчетности для АСЦ (предоставление только минимально необходимой информации); а также оперативная техническая поддержка. Новая инициатива компании для партнеров — организация и проведение семинаров для инженеров и технических специалистов АСЦ. Семинары, организованные на средства ВВК Electronics, будут проходить в крупных региональных городах, а приглашения будут рассылаться по всем АСЦ из близлежащих городов.



Дмитрий Щербаков, заместитель Генерального директора по сервису ООО «СЦ ВВК»

«В 2007 году мы продолжим работу по автоматизации процессов взаимодействия с АСЦ, — отметил Дмитрий Щербаков. — Для этого разработана специальная система использования штрих-кодов, которая значительно упрощает учет отгрузки запасных частей. Дополнительно для облегчения взаимодействия с АСЦ мы автоматизируем процесс проверки отчетов и планируем дать возможность подключения сотрудников торговых организаций к электронной базе данных. В режиме реального времени они смогут проверять правомочность выдачи актов о неремонтопригодности изделия».

Изменились и условия взаимодействия компании ВВК Electronics с конечными потребителями. За счет повышения эффективности работы с АСЦ и сокращения сроков поставки запчастей в 2007 году будет сокращен срок обслуживания изделий ВВК во всех АСЦ. Разрабатывается новый, единый для всех продуктов ВВК, гарантийный талон — на 14 языках. При этом из состава сопроводительной документации к продукции исключается листовка с полным переч-

нем АСЦ. Для получения информации теперь достаточно позвонить в Единый информационный центр ВВК.

Кроме того, компания ВВК Electronics объявила о планах развития сервисной сети. В настоящий момент на территории России, стран СНГ и Балтии создана разветвленная сеть авторизованных сервисных центров ВВК — 332 центра в 199 городах, население которых превышает 100 тысяч человек. Сегодня ООО «СЦ ВВК» представляет интересы головной компании в области сервисного сопровождения техники ВВК на территории Российской Федерации, Армении, Беларуси, Грузии, Казахстане, Латвии, Молдове, Таджикистане, Узбекистане, Украине и Эстонии. Ближайшие планы компании — создание сервисной сети ВВК в других странах ближнего зарубежья: Киргизии, Литве, Азербайджане, Туркменистане — в них будут организованы прямые поставки запасных частей. Таким образом, в течение 2008 года сервисная сеть авторизованных центров ВВК покроет 100% территории России, стран СНГ и Балтии.