



## СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА ЗАО «ЭРБА РУС»

*Высокое качество продукции ERBA –  
безупречное качество сервиса.*

Специалисты ERBA разрабатывают и производят продукты, которые в силу своей надежности и удобства эксплуатации, не нуждаются в пристальном внимании со стороны сервисных служб. Тем не менее, эксперты технических подразделений группы компаний ERBA по всему миру всегда готовы прийти на помощь пользователям для удобства их работы и уверенности в ее результате.

Сервисная политика ЗАО «Эрба Рус» основана на двух базовых принципах: клиентоориентированность и саморазвитие.

Клиентоориентированность:

- Своевременный ответ на каждое обращение;
- Сокращение периода простоя оборудования;
- Квалифицированная техническая и методическая поддержка.

Саморазвитие:

- Непрерывное повышение квалификации;
- Поиск и применение нового опыта;
- Внутренний контроль качества.

Для реализации основных принципов сервисной политики ЗАО «Эрба Рус» мы создаем и совершенствуем систему сервисного обслуживания. Она в полной мере сочетается с качеством продукции ERBA и системой её дистрибуции и позволяет предоставлять помощь покупателям и пользователям в каждом из регионов присутствия.

Решение сервисных задач контролируется централизованно, что позволяет быстро и оперативно реагировать на каждый запрос и сервисный случай. Авторизованные сервисные центры на территории Российской Федерации координируются сервисным центром ЗАО «Эрба Рус» и являются частью единой системы поддержки пользователей всего европейского региона – Global Customer Support Eastern Europe, Russia and CIS.

Для оптимизации сервисного взаимодействия с покупателями и партнерами ЗАО «Эрба Рус», будучи генеральным дистрибьютором, работает над развитием и расширением сети региональных сервисных центров. В большинстве случаев сервисное обслуживание покупателей организуется на базе региональных партнеров ЗАО «Эрба Рус». Это позволяет:

- обеспечить высокий уровень качества дистрибуции и сервисного обслуживания;
- предоставить конечному пользователю быстрое и качественное постпродажное, сервисное и постгарантийное обслуживание по месту эксплуатации;
- гарантировать конечному пользователю безупречное качество продукции ERBA и ее уверенное применение.

Для своих сервисных партнеров ЗАО «Эрба Рус» обеспечивает:

- полное информационное сопровождение и консультативный сервис;
- поставки оригинальных комплектующих и запасных частей в достаточном для проведения качественных сервисных работ количестве;
- специальные предложения по сотрудничеству на основе сервисного договора.

Региональные партнеры ЗАО «Эрба Рус», принимающие на себя обязательства сервисного обслуживания продукции ERBA получают дополнительные выгодные условия сотрудничества.

Каждый сервисный партнер ЗАО «Эрба Рус» – это высококвалифицированные сотрудники, мотивированные для поддержания имиджа высокого качества продукции ERBA.

Динамично развивающаяся сервисная программа ERBA – это знак качества для покупателя и гарантия для партнера ЗАО «Эрба Рус».

Генеральный директор  
ЗАО "Эрба Рус"  
Коммерческий директор региона  
Восточная Европа, Россия и СНГ

Михаил Иконников

Руководитель Сервисного центра  
ЗАО "Эрба Рус"  
Глава службы поддержки пользователей  
региона Восточная Европа, Россия и СНГ

Владимир Лебедев

