



СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА АО «ЭРБА РУС»

*Высокое качество продукции ERBA –
безупречное качество сервиса.*

Специалисты ERBA разрабатывают и производят продукты, которые в силу своей надежности и удобства эксплуатации, чаще всего 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 АО «Эрба Рус» основана на принципах клиентоориентированности и саморазвития.

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 АО «Эрба Рус» мы создаем и совершенствуем систему сервисного обслуживания. Она в полной мере сочетается с качеством продукции ERBA и, благодаря развитой партнерской сети, позволяет предоставлять своевременную и квалифицированную помощь в каждом из регионов присутствия.

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

Для оптимизации сервисного взаимодействия с покупателями и партнерами АО «Эрба Рус» работает над развитием и расширением сети региональных сервисных центров на территории России. Сервисное обслуживание, организованное на базе региональных партнеров АО «Эрба Рус», позволяет:

- обеспечить высокий уровень качества реализации и обслуживания продукции;
- 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 АО «Эрба Рус» обеспечивает:

- полное информационное сопровождение и консультативный сервис;
- поставки оригинальных комплектующих и запасных частей;
- специальные предложения по сотрудничеству на принципах сервисной авторизации.

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

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

Динамично развивающаяся сервисная программа ERBA – это знак качества для клиентов и гарантия для партнеров АО «Эрба Рус».

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

Михаил Иконников

*Руководитель сервисного центра
АО "Эрба Рус" и службы поддержки
пользователей региона Восточная
Европа, Россия и СНГ*

Владимир Лебедев