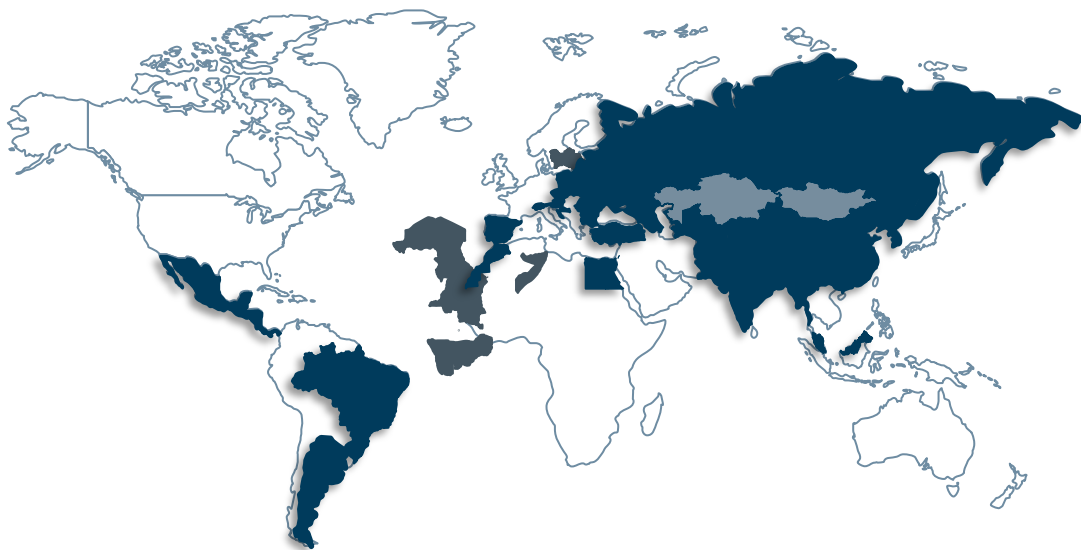




Единая служба сервисной поддержки

Пробуждаем мир с 1917 года

Более 100 лет специалисты компании Roca строят свою ежедневную работу на принципах честности и профессионализма. Это позволяет делать наш бренд сильным и узнаваемым во всем мире. Мы поддерживаем высокий уровень качества не только нашей продукции, но и сервиса, который доступен каждому.



Единая служба сервисной поддержки

Быть ближе к клиенту нам помогает работа Единой службы сервисной поддержки. Сертифицированные специалисты оперативно реагируют и помогают решить проблему клиента, вне зависимости от его местонахождения.



Преимущества единой службы сервисной поддержки Roca Group (ЕСП)



Нацеленность
на клиента



Оперативное
реагирования



Сертифицированные
специалисты



Широкая
география

Структура ЕСП

Операторы CALL Center

Специалисты CALL Center регистрируют все обращения, консультируют и отвечают на вопросы клиентов.

1. Регистрация первичного обращения
2. Обработка обращения и выдача заключения
3. Передача информации в сервисный центр
4. Контроль за исполнением
5. Отчет по проделанной работе

Инженеры отдела Сервиса

Взаимодействуют с
Сервисными центрами

1. Обучение и аккредитация сервисных центров
2. Обработка обращений на основании присланных диагностик от мастеров Сервисных центров
3. Обеспечение Сервисных центров деталями и комплектующими для гарантийного и коммерческого ремонта и продажи

Средства взаимодействия клиента и ЕСП

Телефонная
Горячая линия:

.....



.....

Электронная
почта:



RUS	8-800-200-16-40
KZ	8-800-555-71-11
BY	8-820-00-73-50-00



RUS	8-800-200-16-41
KZ	8-800-555-71-17
BY	8-820-00-73-30-00

roca@prof100.ru
santek@prof100.ru
aquaton@prof100.ru
santeri@prof100.ru
laufen@prof100.ru

AQUATON

RUS	8-800-200-02-50
KZ	8-800-555-71-77
BY	8-820-00-73-20-00



RUS	8-800-200-16-42
KZ	8-800-555-71-81
BY	8-820-00-73-40-00



RUS	8-800-200-16-43
KZ	8-800-555-71-71
BY	8-800-200-16-43



RUS	8-800-200-16-40
KZ	8-800-555-71-11
BY	8-820-00-73-50-00

Сервисные центры ЕСП

Сервисные центры представляют бренды ROCA Group перед клиентами. Нам важно, что бы клиент высоко оценивал уровень обслуживания. Мы систематично проводим опрос потребителей после каждого закрытого случая.

Перед аккредитацией сотрудники Сервисных центров проходят обучение у менеджеров отдела Сервиса. Каждый клиент может рассчитывать на:

- оперативность реагирования
- компетентность в работе
- высокое качество выполнения работ
- правильное отношение к клиенту



ROCA GROUP