

ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ И КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС ГРУППЫ ПОЛИПЛАСТИК

Елена Зайцева

Начальник управления сервиса и технического сопровождения Группы ПОЛИПЛАСТИК

Рыночные отношения в России сегодня уже вступили в новую стадию, когда выбор продукции потребителем определяет не только ее цена. Более того, ведущие бизнес-аналитики отмечают, что даже разница в качестве продуктов также перестала быть существенным конкурентным преимуществом. Другими словами, повышение качества продукта не всегда способствует повышению приверженности клиентов.

Важнейшим признаком лидера рынка с системным комплексным подходом является предоставление клиентского сервиса и технического сопровождения. Именно эта нематериальная составляющая становится необходимым условием завоевания и сохранения лояльности покупателей, укрепления позиций на рынке, создание имиджа надежного партнера и наиболее профессионального участника рынка.

Комфорт, удобство, сервис, всесторонняя техническая поддержка, развитие информационных технологий становится для нас не только осознанной необходимостью, но и весьма привычным делом. Клиент хочет получать всё, сразу и в одном месте, при этом предпочтение отдается именно тем компаниям и организациям, где предлагают весь комплекс товаров и услуг. Приходится констатировать, что психология клиента как покупателя изменилась.

В 2014 году в Группе ПОЛИПЛАСТИК было создано Управление сервиса и технического сопровождения (УСТС), которое объединило не-

сколько существующих направлений компании, занимающихся сопровождением продаж: учебный центр, отдел технической поддержки и экспертизы, сервисный центр по обслуживанию и ремонту оборудования, отдел шеф-монтажа и др. На сегодняшний день клиентский сервис – это неотъемлемая часть торгового предложения Группы ПОЛИПЛАСТИК и стратегически важная составляющая бизнеса. Данное предложение для Группы ПОЛИПЛАСТИК – это закономерная и предсказуемая новая ступень развития. Компания является лидером на российском рынке полимерных труб с 23-летней историей, высокопрофессиональной командой, крупнейшей производственной, методологической и лабораторной базой.

Важнейший принцип работы управления можно сформулировать так: клиент-сервис должен быть релевантным потребностям клиента. И он должен быть предоставлен вовремя. В настоящее время на рынке полимерных труб весьма востребованными услугами являются:

- профессиональное обучение монтажу и сварке труб из полимерных материалов;
- независимое подтверждение соответствия квалификации – аттестация сварщиков и специалистов в системе Национального агентства контроля и сварки;
- всесторонняя техническая поддержка клиентов, консультации, расчеты, сопроводительная документация, включающая рекомендации производителя по применению



продукции и альбомы технических решений;

- предоставление услуг шефмонтажа и монтажа, особенно при работе с инновационной продукцией и напорными гладкими трубами больших диаметров;
- предоставление оборудования в аренду;
- сервисное обслуживание и ремонт оборудования, а также гарантийное сопровождение продукции и т. д.

Работа Учебного центра Группы ПОЛИПЛАСТИК уже была подробно освещена на страницах нашего издания. Можно лишь добавить, что наше время часто называют информационной эпохой, но никто не называет его эпохой знаний. Информация и знания – это не одно и то же. Чтобы информация стала знанием, ее надо сначала обработать – получить, отсортировать, проанализировать, интегрировать и сохранить. Именно для этого и работает Учебный центр в Москве и его отделения в Омске, Екатеринбурге, Краснодаре, Астане и др. В период быстрого развития технологий это очень важно.

Аренда оборудования – один из способов, дающий возможность пользоваться техникой высокого класса при минимальных затратах. Такая практика выглядит оправданно, если учесть, что некоторые виды оборудования используются довольно редко, а специализированная техника подчас стоит очень дорого и не всегда успевает себя окупить за время строительства или ремонта объекта.

Шефмонтаж – это необходимое и очень важное предложение, сопровождающее продажи как инновационных видов полимерной трубной продукции, таких как КОРСИС ПЛЮС и КОРСИС АРМ, так и гладких напорных труб большого диаметра, труб ПРОТЕКТ, ПЭ колодцев и т. п. Потребитель продукции, понимая ее выгоды и преимущества, зачастую опасается иметь дело с незнакомыми системами. Обучение применению новых видов труб, а также



шефмонтаж помогают избежать сложностей перехода на новые продукты, избежать ошибок, значительно ускорить производство работ, сократить возможные издержки и вероятность аварий.

Технические консультации, выполнение различных расчетов, разработка и предоставление проектировщикам, строителям и эксплуатационщикам технической информации, рекомендаций, альбомов технических решений с использованием трубной продукции Группы ПОЛИПЛАСТИК также являются неотъемлемой частью системного подхода компании.

Многолетняя работа компании ПОЛИПЛАСТИК с оборудованием для монтажа полимерных труб подтвердила, что надежная и современная конструкция сварочных машин и вспомогательного инструмента не предъявляет особых требований к себе, но жесткие условия эксплуатации вкупе с климатическими особенностями нашей страны позволяют четко и ясно обозначить простое правило – своевременное и качественное сервисное обслуживание – залог успешной эксплуатации. Получая отзывы от клиентов и совместно решая серьезные задачи, специалисты сервисного центра приобрели бесценный опыт в эксплуатации оборудования для монтажа полимерных труб и становятся экспертами, к которым можно обра-

титься с любым вопросом в любое время (так же как и к специалистам Учебного центра) и получить на него исчерпывающий ответ.

Таким образом, воспользовавшись системным предложением Группы ПОЛИПЛАСТИК в Управлении сервиса и технического сопровождения (УСТС), наши партнеры и клиенты смогут решить ряд бизнес-задач и производственных вопросов:

- обеспечить соответствие результатов проектного решения техническим и эксплуатационным требованиям;
- обеспечить заданное качество строительства и эксплуатационные характеристики трубопроводных систем;
- предупредить рекламации и отказы, связанные с ошибками проектирования, применения и эксплуатации систем и оборудования;
- снизить возможные издержки;
- повысить производительность труда;
- обеспечить качество выполняемых строительных работ;
- сократить сроки строительства и др.

Специалисты Управления стараются организовывать свою работу по принципу «делать немножко больше, чем от тебя ожидают». И как сказал Сенека, «Об услуге пусть рассказывает не оказавший, а получивший её».