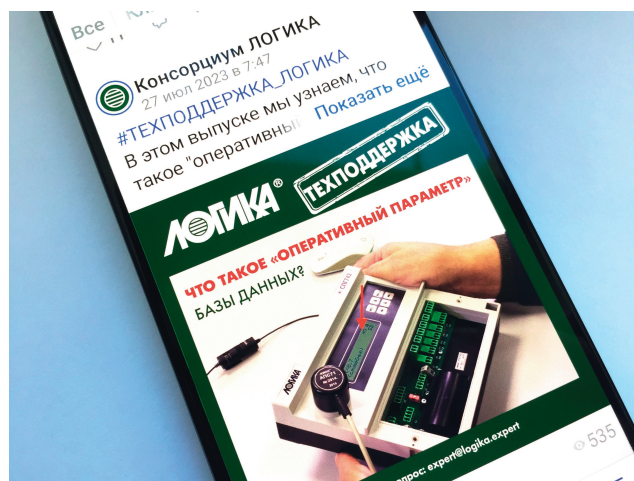


ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА КОНСОРЦИУМА ЛОГИКА



Приобретая высокотехнологичное и дорогостоящее оборудование, дальновидный потребитель не в последнюю очередь задумывается, как он будет его эксплуатировать и на какую помощь сможет рассчитывать при возникновении тех или иных технических вопросов.

Консорциум ЛОГИКА – мощное объединение, обеспечивающее комплексное решение задач коммерческого учета энергоносителей и энергосбережения в целом в промышленности, энергетике и ЖКХ. Опираясь на более чем 30-летний опыт работы, специалисты консорциума создали эффективную службу технической поддержки, которая оказывает помощь пользователям не только по всей России, но и за рубежом.

На первый взгляд, работа службы технической поддержки носит прикладной характер и выглядит просто: от клиента поступает обращение, сотрудники берут его в обработку и решают вопрос. В действительности техподдержка – ключевое звено в постпродажном обслуживании клиентов, а за каждым обработанным запросом и решенной задачей стоит труд целой команды профессионалов.

Все специалисты технической поддержки консорциума – практики с многолетним опытом, которые не пона-

слышке знают, как решить вопросы, возникающие у клиентов. Глубокие знания сотрудников компании позволяют найти решение практически любых задач, возникающих в процессе проектирования, монтажа и эксплуатации оборудования, помогают получить актуальные сведения о продуктах компании, особенностях их применения и использования фирменного программного обеспечения.

Важно отметить, что техподдержка распространяется не только на средства измерения и технологии собственного производства, но и на оборудование ведущих российских производителей приборов учета. В объединенном каталоге консорциума более 50 тыс. позиций.

При необходимости сотрудники службы технической поддержки оказывают помощь в подборе, замене позиций в спецификации, в случае если те сняты производства или более не поставляются на рынок. Что немаловажно, специалисты знают способы оптимизировать проект для того, чтобы уместиться в существующий бюджет. Это особенно актуально в современной быстро меняющейся обстановке. Сотрудник технической поддержки расскажет, какое оборудование в конкретном проекте позволит получить максимальный эффект.

В работе техподдержки отсутствует сезонность – меняется лишь тип вопросов, но не их количество. Так, осенью и зимой поступает много обращений относительно эксплуатации объектов и пусконаладочных работ. Весной возрастает число вопросов о реализации того или иного решения, идет подготовка к монтажному сезону. Летом возникают вопросы по монтажу.



Программа технической поддержки также включает в себя разработку типовых проектов узлов учета энергетических ресурсов, помогающих проектным организациям экономить время, затраченное на проектирование, и минимизировать ошибки, связанные с человеческим фактором. Типовые проекты – это результат многолетнего обобщенного опыта, физически реализованные проекты в унифицированном, упрощенном виде.

В помощь проектировщикам конструкторы компании разрабатывают и 3D-модели производимого оборудования, которые используются при проектировании центральных и индивидуальных тепловых пунктов, в том числе с применением BIM-технологий. Специалисты могут выполнить, например, 3D-модель теплового пункта, отдельного модуля, конкретного узла учета.

Для клиентов существует несколько каналов обращения в техподдержку: телефон, электронная почта, специальная форма на веб-сайте. Обычно техподдержка предоставляется дистанционно и, как правило, на безвозмездной основе. В случаях, если необходим шефмонтаж, специалисты выезжают и работают на объектах, оказывая консультативную помощь и организационно-техническое руководство по месту установки оборудования.

Ежедневно каждый специалист техподдержки консорциума обрабатывает порядка 50 обращений, а в год их поступает до 90 тыс. Поскольку поставки оборудования охватывают не только всю страну, но и Казахстан, Беларусь, Узбекистан и другие государства, то и география запросов – все регионы России, а также страны ближнего зарубежья.

В России и СНГ создана обширная сервисная сеть, включающая в себя более 120 лицензионных центров. Партнеры консорциума в России, Молдове, Беларуси, Казахстане, Киргизии выполняют гарантийный и послегарантийный ремонт продукции фирмы, проектные, монтажные и пусконаладочные работы, а также предлагают различные виды сервисного обслуживания, в том числе и услуги технической поддержки. Высокое качество и оперативность обслуживания не зависят от удаленности региона и достигаются благодаря долгосрочному сотрудничеству фирмы с организациями, специализирующимися на проектировании и обслуживании узлов учета.

Консорциумом ЛОГИКА разработан годовой цикл просветительских мероприятий, включающий профессиональные научно-практические конференции, очные семинары, вебинары, практические занятия.

Дополнительно организуются выездные мероприятия для потребителей в регионах. Они пользуются большим спросом у потенциальных и действительных клиентов, которые стремятся из первых уст узнать о возможностях реализуемой консорциумом продукции.

Для повышения качества обслуживания клиентов специалисты техподдержки на регулярной основе проводят



обучение для менеджеров по продажам. Их цель в том, чтобы каждый сотрудник досконально ориентировался в преимуществах оборудования, мог оказать максимальную помощь при покупке.

В социальных сетях консорциума ЛОГИКА ведется постоянная рубрика «Техподдержка». В центре внимания – эксклюзивные опции и преимущества фирменных приборов и программного обеспечения.

Техподдержка является еще и формой обратной связи. Собирая и обрабатывая отзывы о работе фирменной продукции, производитель на их основе вносит коррективы, улучшая качество оборудования.

И конечно, служба поддержки – это не статичная структура. Она может и должна меняться в зависимости от потребностей пользователей и вместе с развитием технологий. В настоящее время консорциум ведет работу над дальнейшей цифровизацией своей технической поддержки для достижения еще более высокого качества оказываемых услуг.

Эффективная служба технической поддержки клиентов консорциума ЛОГИКА на протяжении многих лет является одним из ключевых преимуществ компании, ее визитной карточкой и играет большую роль в деловой репутации и поддержании достойного уровня клиентского сервиса. ◆

ЛОГИКА®

АО НПФ ЛОГИКА
190020, Санкт-Петербург,
наб. Обводного канала, д. 150, а/я 215
8 (800) 500-03-70
E-mail: expert@logika.expert
www.logika.spb.ru
www.logika-consortium.ru