

Программа HySupport компании Hypertherm maximизирует эффективность обслуживания клиентов

Программа HySupport предоставляет клиентам компании Hypertherm по всей Европе телефонную службу поддержки на нескольких языках с номером «0800», онлайн-услугу службу XNET, обучение, поддержку на месте и самый продолжительный гарантийный срок в данной индустрии

Роозендааль, Нидерланды (7 марта 2008 г.). Компания Hypertherm – мировой лидер в технологии плазменной резки металлов объявила о вводе в действие программы HySupport – комплексного пакета услуг, призванного оптимизировать процесс заказа деталей, повысить уровень поиска и устранения неисправностей и дополнительно поднять эффективность операций. Данный сервисный пакет доступен для сети клиентов компании Hypertherm по всей Европе.

«Компания Hypertherm делает «лучшее» еще более хорошим и укрепляет свое стремление в дальнейшем снижению стоимости резки металлов. – заявил Жан-Марк Дереп (Jean-Marc Derap) европейский менеджер по обслуживанию компании Hypertherm.

Программа HySupport, включающая обслуживание и техническую поддержку по телефону с номером «0800» на нескольких языках, бесплатно предоставляется для сети клиентов Hypertherm, в которую входят изготовители комплексного оборудования, дистрибьюторы и системные интеграторы. Кроме того, в рамках данной программы клиенты получают доступ к пакету онлайн-услуг на нескольких языках через интранет-сайт XNET компании Hypertherm. В программу HySupport также входят техническое обучение и гарантия, задающая новый стандарт для данной отрасли.

«Инновации и надежность давно являются неотъемлемой частью нашей продукции. – отметил Дереп (Derap). – Эти характеристики также важны для обслуживания, которое мы предоставляем своим клиентам. Программа HySupport создает партнерство между компанией Hypertherm и ее клиентами. Она обладает действенными и мощными средствами, обеспечивающими повышение эффективности и способствующими росту нашего бизнеса».



Обслуживание клиентов и техническое обслуживание

Программа HySupport начинается с телефонной службы поддержки клиентов и технической поддержки с номером «0800», в которой работают квалифицированные эксперты, говорящие на нескольких языках, обеспечивающие обслуживание в нескольких часовых поясах. Представители по обслуживанию клиентов имеют высокую квалификацию и стремятся отправлять все заказы на системы, запасные части и расходные детали, поступившие до 15:00, в тот же день. Инженеры, прошедшие обучение на производстве, обеспечивают такой же высокий уровень поддержки по телефону «0800», а также, по необходимости, – обслуживание на месте. Дополнительная поддержка группы технического обслуживания обеспечивается быстро развивающейся сетью высококвалифицированных специалистов извне.

Поддержка клиентов дополнительно расширена за счет заново разработанного интранет-сервиса XNET, работающего на нескольких языках. Этот сервис обеспечивает мгновенный круглосуточный доступ к номерам деталей, состоянию заказов, ценовой информации, выпискам из клиентских счетов, счетам фактурам, библиотеке документации Hypertherm, а также к списку часто задаваемых технических вопросов.

Обучение

Компания Hypertherm признает, что важной частью поддержки клиентов являются образование и обучение, нацеленные на оптимизацию операций, снижение необходимости в обслуживании и сокращение отходов расходных деталей. Через программу HySupport группа квалифицированных экспертов Hypertherm обеспечивает техническое обучение внутри компании на нескольких языках, которое охватывает такие предметы как устранение неисправностей механизированных и ручных систем, оптимизация резки и порядок работы для систем автоматизации и контроля. Обучение внутри компании предоставляется в качестве составной части программы первой установки системы, а также может быть организовано после первой установки в целях обеспечения постоянства качества и эффективности.

Гарантийное обслуживание

Программа HySupport обеспечивает клиентам компании душевное спокойствие, так как в ее рамках предоставляется 3-летняя гарантия на источник тока для всех систем Powermax, 2-летняя гарантия на источник тока для всех механизированных систем, и годовая гарантия на все узлы резака. Эта гарантийная программа также включает обязательство на обработку всех RMA (разрешений на возврат материалов) в течение суток после получения претензии. Сеть HySupport предоставляет гарантийную поддержку, а все претензии удовлетворяются только подлинными деталями Hypertherm.

«Это лучший гарантийный пакет в данной отрасли» – добавил г-н Дереп.

О компании Hypertherm

Компания Hypertherm проектирует и производит самые совершенные в мире системы плазменной резки, применяющиеся в самых различных отраслях, например, судостроении, машиностроении и ремонте автомобилей. Серия продукции компании включает ручные и механизированные системы плазменной резки металлов, расходные детали, а также средства привода и регулировки высоты с ЧПУ. Системы производства Hypertherm имеют репутацию надежности, быстроты и точности резки металлов, что обеспечивает повышение продуктивности и рентабельности для десятков тысяч предприятий. Репутация компании в области инноваций имеет 40-летнюю историю: плазменная резка с инъекцией воды была изобретена компанией в 1968 г. В компании работают более 900 человек, она обладает собственными и партнерскими представительствами по всему миру.

За дополнительной информацией обращайтесь к

Иветте Леефланг (Yvette Leeflang)

Тел.: +31 (0) 165 596 932 HTEurope.info@hypertherm.com www.hypertherm.com/eu