

«Вертолетная сервисная компания» открывает единый call-центр

17.05.2012



«Вертолетная сервисная компания» (ВСК), дочерняя структура холдинга «Вертолеты России», входящего в Объединенную промышленную корпорацию «Оборонпром», члена Московского регионального отделения Союза машиностроителей России начинает очередной этап создания интегрированной системы послепродажного обслуживания вертолетов российского производства. 1 июня 2012 года ВСК открывает единый call-центр для эксплуатантов российских вертолетов, который станет прямым каналом связи для

операторы вертолетной техники по всем вопросам послепродажного обслуживания и логистической поддержки.

Call-центр является одним из механизмов новой интегрированной системы послепродажной поддержки ВСК и холдинга «Вертолеты России», основным принципом которой является клиентоориентированность. Единый call-центр поможет эксплуатанту оперативно связаться с персональным менеджером в клиентской службе ВСК, разместить заказ на необходимые запасные части и отследить его выполнение, а также получить доступ ко всей эксплуатационной и технической документации.

«Перед ВСК в этом году поставлена задача консолидировать послепродажное обслуживание в рамках холдинга и перейти через единый call-центр на круглосуточную работу с заказчиками, оперативно обеспечивая их всем необходимым на самом современном уровне операторами наших вертолетов», – сказал генеральный директор холдинга «Вертолеты России» Дмитрий Петров.

В рамках этой системы ВСК уже создала склад запчастей в Москве и разработала специальный web-портал. Портал дает возможность клиентам компании размещать заказы, а также предоставлять информацию о своем парке и налетах, на основе которых ВСК будет прогнозировать потребности в запчастях и планировать их выпуск на предприятиях холдинга. Это позволит сократить сроки реагирования на запросы клиентов до мировых стандартов, также обеспечит стабильные и прозрачные цены на вертолетные запчасти.

«Наша задача – перейти к управлению жизненным циклом парка вертолетов российского производства и его стоимостью, - заявил управляющий директор ВСК Артур Штанков. - Следующим этапом станет формирование продуктового портфеля и единого прейскуранта цен на вертолетные запчасти, а также поиск региональных партнеров по оказанию услуг по сервисному обслуживанию».