

Obsługa serwisowa to najbardziej obiektywna weryfikacja marki, to proces który bezpośrednio przekłada się na sprzedaż nowych urządzeń, które dotychczasowy użytkownik instalacji grzewczej zakupi gdy aktualnie wykorzystywane urządzenia osiągną swój kres technicznej używalności.

Profesjonalna obsługa serwisowa firmy Viessmann

Okres eksploatacji wspomnianych urządzeń, to czas w którym jesteśmy odbiorcą oferowanych nam usług serwisowych, jest to również okres gdy weryfikujemy nasze dotychczasowe wyobrażenia o wybranej marce.

chowców równomiernie rozmieszczonych w obszarze całego kraju, wyposażonych w profesjonalny sprzęt diagnostyczny oraz komplet części zamiennych, których praca jest również wspomagana grupą 20 specjalistów zatrudnionych



Dlatego dostarczenie do klienta końcowego urządzenia grzewczego to nie koniec, a wręcz początek procesu rzeczywistej sprzedaży, to czas gdy firma Viessmann realizuje swoje główne cele związane z profesjonalną i przyjazną dla użytkownika obsługą, zarówno w okresie trwania i zakończenia gwarancji.

Firma Viessmann od ponad 15 lat na rynku polskim rozwija swoje struktury techniczne, których głównym zadaniem jest zapewnienie użytkownikom urządzeń grzewczych maksymalnie dostępnej, przyjaznej i kompletnej opieki serwisowej. Konsekwencją w działaniu i otwartości na aktualne wymogi rynku i oczekiwania klientów zaowocowała stworzeniem ogólnopolskiej struktury serwisowej, opartej na wspólnym funkcjonowaniu serwisu fabrycznego i firm serwisowych. W efekcie końcowym użytkownik kotła poprzez takie rozwiązanie uzyskał dostępność do 120 fa-

w bezpośredniej strukturze firmy Viessmann.

Powyzsza struktura umożliwiła już od wielu lat zaoferowanie użytkownikom kotłów wiszących bezpośredniej gwarancji serwisowej, co w efekcie zaowocowało podwyższeniem jakości usług serwisowych oraz zapewnieniem maksymalnie korzystnych warunków pracy tychże urządzeń. Jednocześnie powyższy sposób obsługi stał się wyznacznikiem jakości marki i synonimem niezawodnego produktu.

W dobie coraz większej mobilności polskiego społeczeństwa oraz powszechnego trendu zaabsorbowania uwagi sprawami zawodowymi, tradycyjne metody obsługi serwisowej muszą znaleźć nowe formy realizacji.

W związku z powyższym idąc z trendem czasu firma Viessmann od września 2007 r. udostępniła nową usługę serwisową, która dla użytkownika końcowego oraz

instalatora jest dodatkowym kanałem komunikacji. Dla ułatwienia i obniżenia kosztów komunikacji wprowadzono ogólnopolski telefon informacyjny: 801 081 999 oraz dla osób posługujących się telefonami w sieci GSM 032 222 0 370. Powyższe kanał komunikacyjny przez cały

organizują dojazd najbliższego serwisanta zaopatrzonego niezbędny do naprawy sprzęt oraz komplet części zamiennych. Dodatkowo w najbliższej przyszłości firma Viessmann uruchomi dla użytkowników urządzeń grzewczych specjalny program Assistance, którego głównym zało-



rok, niezależnie od dni wolnych od pracy oraz świąt, jest obsługiwany w trybie 24 – godzinny przez grupę profesjonalnie przygotowanych konsultantów.

Głównym zadaniem infolinii jest bezpłatna pomoc techniczna – serwisowa skierowana bezpośrednio do użytkowników urządzeń firmy Viessmann oraz pomoc serwisowa dla montażystów i instalatorów. W przypadku gdy w wyniku przeprowadzonych konsultacji jest stwierdzenie konieczności bezpośredniej pomocy na miejscu zabudowy urządzenia, pracownicy infolinii or-

żeniem jest możliwość przedłużenia corocznie gwarancji do momentu gdy urządzenie osiągnie czas pełnej amortyzacji a realizacja napraw i przeglądów w powyższym programie będzie realizowana w okresie 24 godzin od zgłoszenia.

Listę urządzeń, które zostaną objęte powyższym programem oraz dodatkowe szczegóły związane z umowami Assistance można uzyskać bezpośrednio u pracowników infolinii, w każdym dogodnym dla siebie momencie, niezależnie od pory dnia i roku.



Reasumując firma Viessmann w ramach swojej struktury oraz oferowanych rozwiązań pragnie zapewnić swoim klientom:

- bezpłatne, profesjonalne doradztwo techniczne – serwisowe
- bezpośrednią pomoc w zamawianiu części zamiennych wraz z dostawą
- pomoc techniczną w miejscu montażu urządzenia
- bezpłatną pomoc telefoniczną w przypadku prostych problemów serwisowych
- indywidualną opiekę w ramach programu Assistance