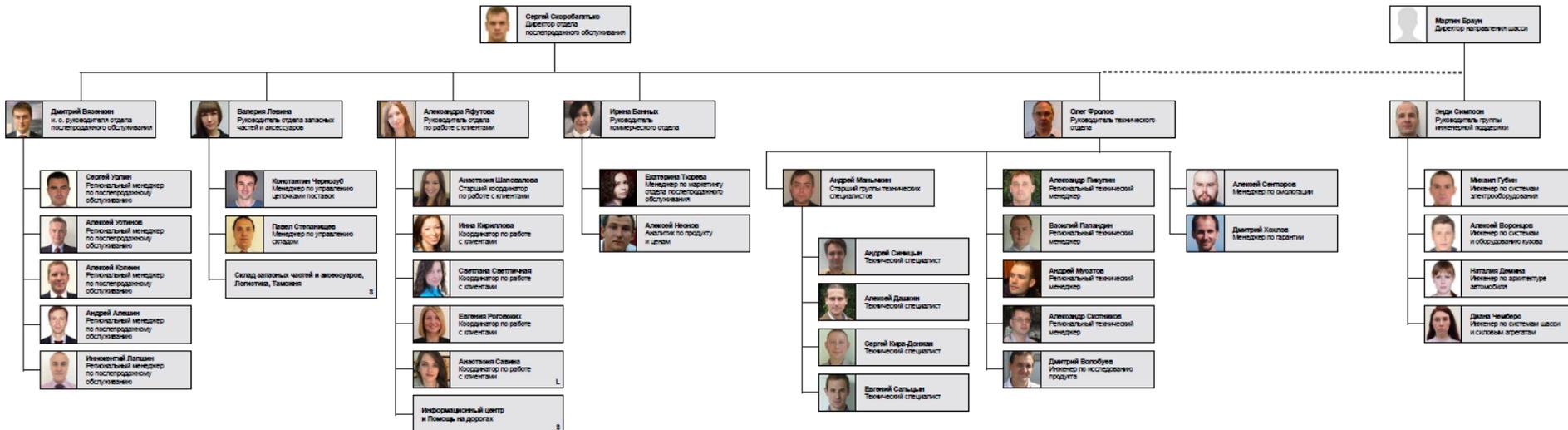


ДЕЙСТВУЕМ В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА



Стратегия Послепродажного Обслуживания Jaguar Land Rover

# СТРУКТУРА ОТДЕЛА ПОСЛЕПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ JAGUAR LAND ROVER



# СТРАТЕГИЯ УВЕРЕННОГО РАЗВИТИЯ JAGUAR LAND ROVER



## ОТЛИЧНЫЕ ПРОДУКТЫ

КАЖДЫЙ ГОД 2-3 НОВЫЕ ИЛИ  
ОБНОВЛЕННЫЕ МОДЕЛИ

## НАДЁЖНОЕ ПАРТНЕРСТВО

КОНКУРЕНТОСПОСОБНОЕ  
КОЛИЧЕСТВО ПРЕМИАЛЬНЫХ  
ДИЛЕРОВ JAGUAR LAND ROVER

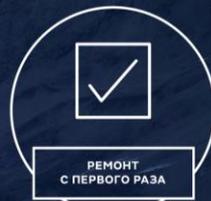
## ЛОЯЛЬНЫЙ КЛИЕНТ

НОВЫЕ СЕРВИСЫ,  
НАПРАВЛЕННЫЕ НА  
УВЕЛИЧЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ  
КАЖДОГО КЛИЕНТА

## ФИЛОСОФИЯ «В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА»



## ТАКТИКА «СЕРВИС 6»



# УРОВЕНЬ УДЕРЖАНИЯ КЛИЕНТОВ



СЕГМЕНТ 1  
(0-3 ГОДА)

**95%**



СЕГМЕНТ 2  
(4-7 ЛЕТ)

**63%**



СЕГМЕНТ 3  
(СТАРШЕ 7 ЛЕТ)

**27%**



## От Дилера:

- CRM Сенсор
- Обзвон после визита

## От Производителя:

- Программа CLP
- Тайный покупатель

# КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ



Удовлетворенность  
сервисом  
(NPS) 84

Ремонт с первого раза  
95%



Затраты на один автомобиль (- 22%)

Количество ремонтов на автомобиль (- 2%)

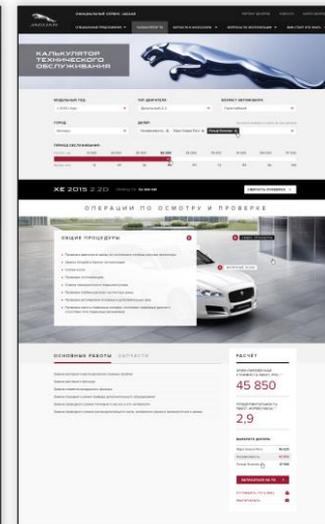
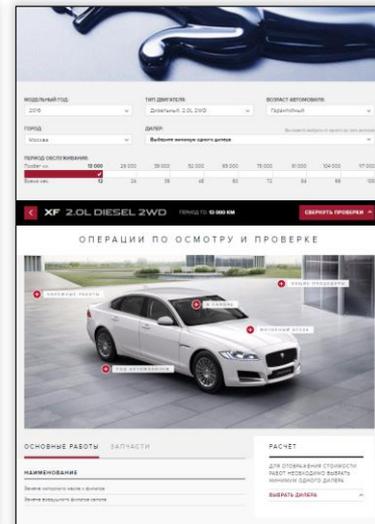
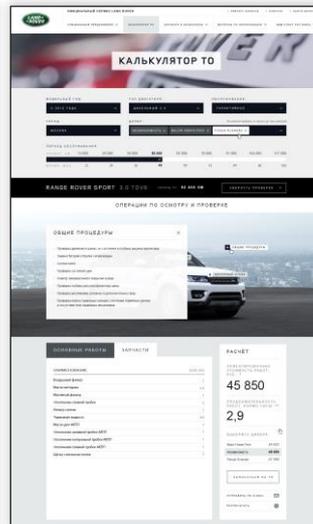
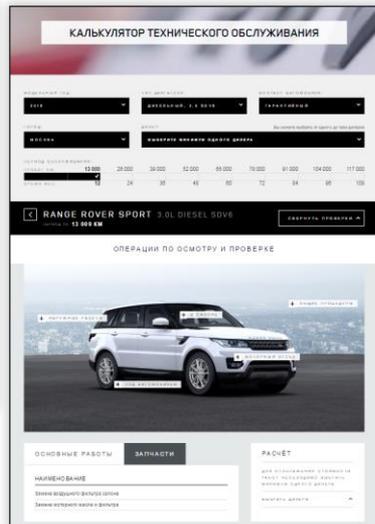
Стоимость одного ремонта (- 20%)



## В Дилерской сети Jaguar Land Rover Механиков

- Уровня 3 – 280 чел
- Уровня 4 – 60 чел

# РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ КАЛЬКУЛЯТОР ТО



## Основные преимущества:

1. Полный список всех проверок и работ
2. Стоимость выполнения ТО
3. Список необходимых запчастей
4. Сравнение с другими дилерами
5. Каждый дилер может внести собственную стоимость работ и моторного масла для разных сегментов

# РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ ONLINE ЗАПИСЬ В СЕРВИС - СЕЙЧАС



**ЗАПИСЬ НА СЕРВИС**

Благодарим Вас за то, что Вы выбрали автомобиль марки Jaguar.

Дилер свяжется с Вами в течение 1 дня.

С надеждой на дальнейшее сотрудничество,  
Компания Jaguar Land Rover.

ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ >

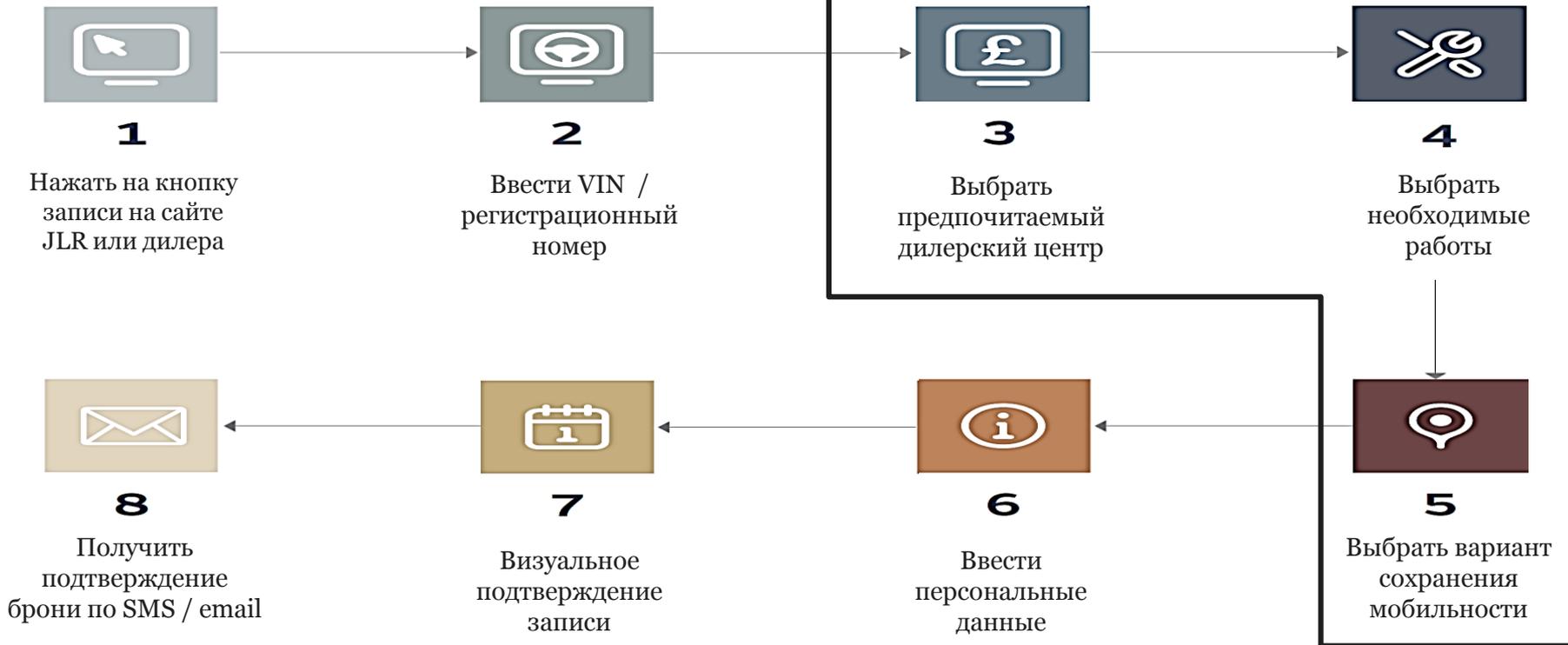
- Приходится ожидать звонка
- Клиенту нужно иметь возможность для разговора по телефону
- С клиентом свяжутся только в рабочее для дилерского предприятия время

# РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ

## NEW ONLINE ЗАПИСЬ В СЕРВИС - ОПТИМИЗАЦИЯ



### Путь клиента при записи онлайн:





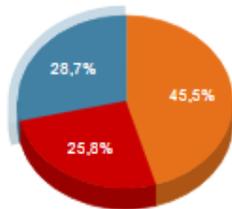
# РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ EVHC



Техподдержка

Май '16

Завершенные eVHC по типу приемки



Веб-портал

Июль '16



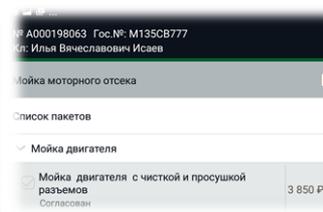
Расшифровка VIN

Авг '16



Настройки клиента

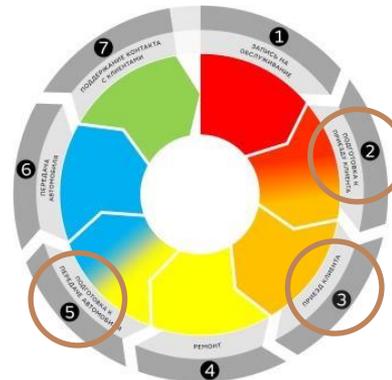
Янв '17



Свои пакеты

Март '17

**eVHC** - центральная платформа, вокруг которой строится весь процесс Приема а/м, а также смежные сервисные процессы



# РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ VIDEO CAPTURE



## Видео/ фото модуль



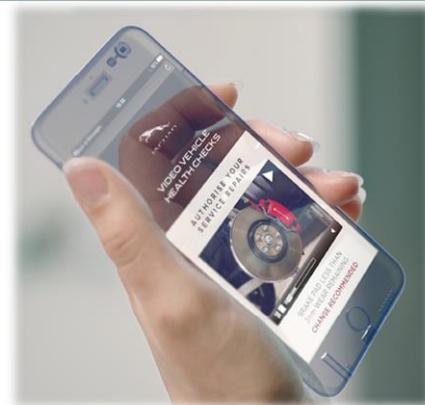
- Интегрированный модуль в действующее приложение eVNC
- Съёмка фото и видео
- Фото во время съёмки видео
- Функция паузы
- Функция редактирования
- Функция аннотаций к фото

## Дилерский портал



- Напоминание по ЗН, по которым требуется согласование расширения с клиентом
- Гибкий поиск всех ЗН с отснятым видео
- Просмотр и редактирование видео/ фото
- Привязка калькуляции к видео/ фото
- Отправка брендированного email/ sms клиенту с уникальной ссылкой на просмотр
- Отчетность согласно стандартам JLR

## Клиентский портал



- Просмотр видео/ фото, а также калькуляции по каждому пункту расширения
- Выбор следующих вариантов действий: **Согласовать**, **Отклонить** и **Заказать обратный звонок**

# РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ VIDEO CAPTURE



## Зачем нужен Video Capture ?



- Завоевание доверия клиента через дальнейшее повышение прозрачности сервисных процессов
- Вовлечение клиента в процесс с помощью интерактивных инструментов согласования
- Демонстрация технологичности процессов ремонта автомобиля на дилерском центре



# РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ VIDEO CAPTURE



В процессе ремонта механик обнаружил неисправность.



Мастер цеха / МК снимает неисправность на видео.



Видеоматериал привязывается к соответствующему пункту анкеты eVHC (к позиции, отмеченной МК статусом «**жёлтый**» или «**красный**»), либо к соответствующему заказ-наряду, в случае если приёмка была проведена без использования eVHC или если неисправность, выявленная в ремонтной зоне, не связана с пунктами проверки на диалоговой приёмке.



По завершении съёмки видео сразу становится доступным на портале eVHC. МК добавляет к видеофайлу стоимость работ и запасных частей и отправляет клиенту в виде брендированного письма по стандарту Jaguar Land Rover.



Если клиент выбрал вариант «Заказать обратный звонок», мастер-консультант получит уведомление на портале eVHC и свяжется с клиентом для уточнения деталей.



Пройдя по ссылке, клиент сможет просмотреть видео и ознакомиться с расчётом стоимости работ по устранению неисправности, а затем выбрать один из вариантов: «Согласовать», «Отклонить» или «Заказать обратный звонок».



Клиент получает брендированное письмо по электронной почте или СМС сообщение с уникальной ссылкой на клиентский портал.

# РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ VIDEO CAPTURE



## Персонафицированный Email & Клиентский портал

THE HIGHEST  
SERVICE STANDARTS



ABOVE & BEYOND



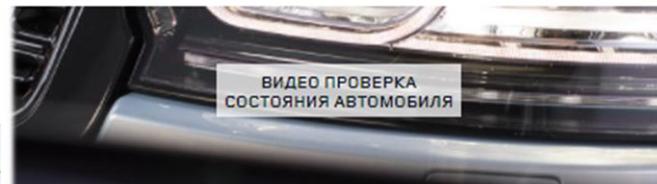
Уважаемый(ая) Александр Анатольевич Светлов!

Спасибо Вам за оказанное доверие при обращении по поводу Вашего автомобиля. Мы бы хотели проинформировать Вас о необходимых работах. Для просмотра видео-результатов проверки Вашего автомобиля нажмите на ссылку ниже.

[https://api.powervhc.com/cp/gSiQVRikTk8SamWEO\\_FQeg/](https://api.powervhc.com/cp/gSiQVRikTk8SamWEO_FQeg/)

Если у Вас остались вопросы, будем рады оказать содействие по телефону +7(495)100-0000

Ваша сервисная команда Land Rover



ВИДЕО ПРОВЕРКА  
СОСТОЯНИЯ АВТОМОБИЛЯ

Вы можете лично убедиться, что наши видео-результаты проверки обеспечивают безопасность эксплуатации, дают спокойствие и гарантируют безупречное состояние вашего автомобиля.



1 - низкий уровень охлаждающей жидкости

РАБОТЫ:	
Система - проверка давления - на СТО	1,100 P

МАТЕРИАЛЫ:	
Антифриз 1л (жидк. красной)	1,100 P
Вода деминерализованная 5лг	100 P

СТАТУС: **РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЙ** ВСЕГО: 2,448 P

ВЫБРАТЬ

ВЫБЕРИТЕ, ЧТОБЫ ПРОДОЛЖИТЬ



# СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ СЕРВИСНЫЙ ПАКЕТ

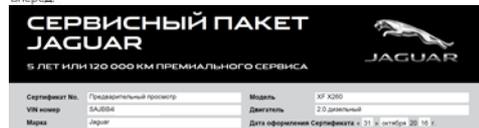


## 5 ЛЕТ ИЛИ 120 000 КМ ПРЕМИАЛЬНОГО СЕРВИСА

### АВТОМОБИЛЬ + СЕРВИС → СЕРВИСНЫЙ ПАКЕТ

У каждого покупателя нового автомобиля Jaguar или Land Rover есть уникальная возможность одновременно с автомобилем приобрести СЕРВИСНЫЙ ПАКЕТ. Что это такое?

Сервисный пакет покрывает все обязательные базовые операции в рамках регулярного технического обслуживания согласно регламенту завода-изготовителя и включает стоимость работ и запасных частей. Это полный набор услуг по проведению регламентного технического обслуживания (ТО) в течение пяти лет или до достижения автомобилем пробега 120 000 км. Оплата сервисного пакета производится одновременно. Говоря проще, клиент покупает автомобиль и сразу оплачивает до девяти ТО на пять лет вперёд.



### 2. СТОИМОСТЬ

Общая стоимость Работ, входящих в техническое обслуживание по настоящему Сертификату, составляет 74 702,26 руб., в том числе НДС 11 395,26 руб. и распределяется из расчёта максимального количества плановых технических обслуживаний следующим образом:

ТО	Стоимость Работ с НДС, руб.	НДС, руб.
ТО1	5 976,18	911,62
ТО2	6 723,20	1 025,57
ТО3	8 964,27	1 367,43
ТО4	8 217,25	1 253,48
ТО5	5 976,18	911,62
ТО6	13 446,41	2 051,15
ТО7	10 458,32	1 595,34
ТО8	8 217,25	1 253,48
ТО9	6 723,20	1 025,57

## КАКИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ДАЮТ СЕРВИСНЫЕ ПАКЕТЫ НАШИМ КЛИЕНТАМ?



Качественное обслуживание автомобиля в соответствии с регламентом завода-изготовителя в течение пяти лет или до достижения автомобилем пробега 120 000 км.



Гарантия на оригинальные запасные части, квалифицированный персонал, использование специального инструмента и диагностического оборудования.



Экономия. Сокращение затрат на обслуживание — до 50% (в зависимости от срока владения и интенсивности эксплуатации автомобиля).



Возможность включения стоимости сервисного пакета в сумму кредита или договор лизинга.



Полная прогнозируемость расходов на ТО, уверенность в завтрашнем дне и защита от инфляционных рисков на 5 лет вперёд. Ведь стоимость пакета оплачивается единовременно!



Сохранение высокой стоимости автомобиля: профессиональный сервис — залог идеального технического состояния.



Обслуживание у любого официального дилера Jaguar Land Rover на территории страны приобретения сервисного пакета.



Возможность передать сервисный пакет новому владельцу.

XF  
2.0 I4D | ДИЗЕЛЬ

СТОИМОСТЬ СЕРВИСНОГО ПАКЕТА  
75 000 РУБЛЕЙ

	Стоимость обслуживания без сервисного пакета, в рублях*	Выгода при обслуживании с сервисным пакетом*	
		в соотношении	в рублях*
9 ТО, пробег 117 000 км, ~ 5 лет	226 078	67 %	151 078
7 ТО, пробег 91 000 км, ~ 5 лет	175 492	57 %	100 492
6 ТО, пробег 78 000 км, ~ 4 года	157 309	52 %	82 309
5 ТО, пробег 65 000 км, ~ 4 года	109 983	32 %	34 983
4 ТО, пробег 52 000 км, ~ 3 года	95 480	21 %	20 480
3 ТО, пробег 39 000 км, ~ 3 года	68 645	-9 %	-6 355

\* с учётом НДС

### Список операций, включённых в СЕРВИСНЫЙ ПАКЕТ:



Замена моторного масла (включая сливные пробки)



Замена масляного фильтра



Замена элемента воздушного фильтра



Замена воздушного фильтра салона



Замена фильтрующего элемента тормозного фильтра



Замена тормозной жидкости (разные 3 года или 39 000 км пробега)



Замена всех гибких шлангов тормозной системы (по достижению пробега 78 000 км)

# МАРКЕТИНГОВЫЕ КАМПАНИИ



**3 ГОДА — ВОЗРАСТ ПРИВИЛЕГИЙ  
МЫ ЦЕНИМ ВАШУ ПРИВЕРЖЕННОСТЬ  
МАСЛО CASTROL — В ПОДАРОК**

**5 000 РУБЛЕЙ\*\* —**  
СКИДКА НА ПОКУПКУ КОМПЛЕКТА КОЛЕС В СБОРЕ JAGUAR



УНИКАЛЬНЫЙ НОМЕР:  
XXXXXXXXXXXX

СРОК ДЕЙСТВИЯ:  
XX.XX.201X

**10 000 Р\*\***

НА ОРИГИНАЛЬНЫЕ ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ  
И АКСЕССУАРЫ JAGUAR

**СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

**ДЛЯ АВТОМОБИЛЯ:  
JAGUAR XF**

**КОМПЛЕКТ КОЛЕС В СБОРЕ**  
19" Sparkle Silver  
Nokian Hakkapeliitta 8 245/40 R19

168-984 руб.

**167 984 руб.**

Только до 31 августа 2017 года действуют уникальные условия замены тормозных колодок и дисков для постгарантийных автомобилей Jaguar XF, XJ и X-TYPE.

Модель автомобиля	Стоимость (руб.)**			
	Замена передних колодок	Замена задних колодок	Замена передних дисков	Замена задних дисков
Jaguar XF	13 000	6 000	12 000	15 000
Jaguar XJ	14 000	6 000	13 000	17 000
Jaguar X-TYPE	4 000	4 000	5 000	6 000

\*\* Исключая стоимость доставки. \*\* Вступая в программу (10 000-рублей) клиент получает скидку до 20% на общий стоимость замены тормозных колодок, дисков и дисков для автомобилей Jaguar XJ и X-TYPE. Скидка не действует на замену тормозных колодок и дисков для автомобилей Jaguar XF. Скидка не действует на замену тормозных колодок и дисков для автомобилей Jaguar XE и XFL. Скидка не действует на замену тормозных колодок и дисков для автомобилей Jaguar XJ и X-TYPE. Скидка не действует на замену тормозных колодок и дисков для автомобилей Jaguar XE и XFL. Скидка не действует на замену тормозных колодок и дисков для автомобилей Jaguar XJ и X-TYPE. Скидка не действует на замену тормозных колодок и дисков для автомобилей Jaguar XE и XFL. Скидка не действует на замену тормозных колодок и дисков для автомобилей Jaguar XJ и X-TYPE. Скидка не действует на замену тормозных колодок и дисков для автомобилей Jaguar XE и XFL.

# ПРОЕКТ ПРЯМОГО ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ



Живое  
общение

Два раза в год

Вопросы  
собираем  
заранее и в  
прямом эфире

ДЕЙСТВУЕМ В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА



Круглый стол по послепродажному обслуживанию с Jaguar Club

ЯФУТОВА АЛЕКСАНДРА

Санкт-Петербург | 12 января 2018

# СТРАТЕГИЯ «В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА»



Клиенты рассчитывают на то, что мы будем проявлять гибкость, стремясь удовлетворить все их запросы и оправдать ожидания.

Премиальный сервис предполагает **не стандартизированный, а персональный подход.**



Наши клиенты высоко ценят своё время и всё, что может упростить их жизнь. Взаимодействие с Jaguar Land Rover **должно быть для них максимально комфортным и лёгким.**



Ничто не ценится так высоко, как искренность, забота, дружелюбие.

Общее впечатление от взаимодействия с нашей компанией складывается из мелочей.

Мы создаем незабываемую атмосферу и заставляем каждого клиента **почувствовать себя особенным.**



Клиенты должны чувствовать, что **мы ничего не скрываем от них** и всегда действуем в их интересах.



Клиентам нужны надёжные партнёры, а значит — мы всегда должны **выполнять свои обещания.**  
На 100 %.



**СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ДИЛЕРСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

# СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА

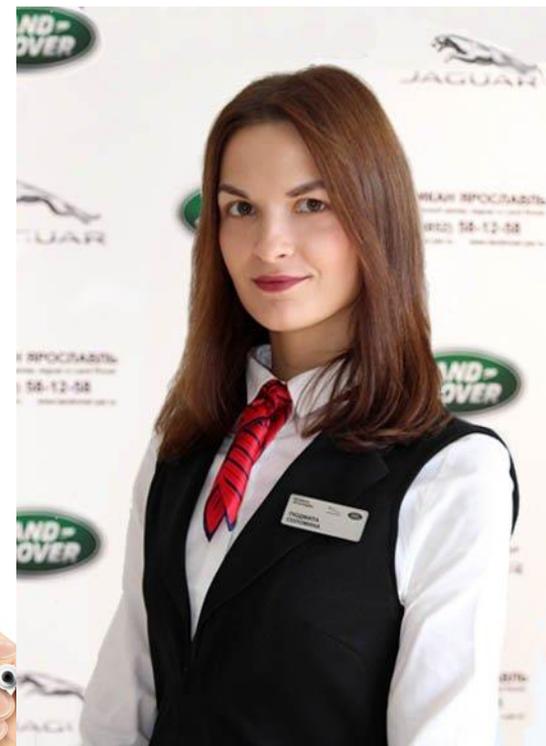
## – Руководитель по качеству



### Основные задачи Руководителя по качеству для реализации программы:

- Разработка и описание процессов взаимодействия с клиентами;
- Анализ внутренних обращений клиентов, а также обращений в JLR;
- Внедрение и контроль за соблюдением Стандартов Поведения JLR;
- Анализ результатов исследования Тайный покупатель Сервиса, Отдела продаж, Стандарты поведения;
- Анализ результатов опроса клиентов Сервиса и Отдела продаж;
- Анализ удовлетворенности клиентов;
- Реализация проекта «CRM – Sensor»;
- Контроль за исполнением бюджета;
- Обеспечение снижения количества выкупов и замен автомобилей;
- Разработка мер по улучшению качественных показателей;
- Организация обучения и коучинга сотрудников ДЦ.

WE ❤️ OUR  
CUSTOMERS



# ПРОГРАММА «СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА JAGUAR LAND ROVER»

## – Результаты качественных показателей



CEIP SERVICE	Цель	апр	май
Насколько вероятно, что Вы будете рекомендовать дилера?	80%	88%	87%
Простота записи на обслуживание	90%	94%	93%
Понимание Ваших потребностей в альтернативном транспорте	88%	92%	93%
Объяснение стоимости и работ, которые предстоит провести на Вашем Land Rover до начала их выполнения	93%	100%	97%
Объяснение работ, проведенных на Вашем Land Rover, во время выдачи а/м из сервиса	93%	100%	98%
Состояние и чистота Вашего Land Rover на момент выдачи из сервиса	90%		
Выполнение всех согласованных с Вами работ	94%		
Связь дилера с Вами после выдачи Вашего Land Rover	93%		

CEIP

ТОП 5 ПРИЧИН НЕДОВОЛЬСТВА В КЛИЕНТОВ

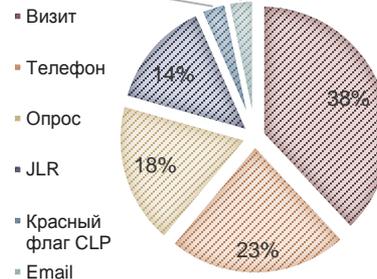
РЕЗУЛЬТАТ ВНУТРЕННЕГО ОПРОСА

КАНАЛЫ ПОЛУЧЕНИЯ ЖАЛОБ

ВЫВОДЫ



КАНАЛ ОБРАЩЕНИЯ





**ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ**

# ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

– Стандарты качества



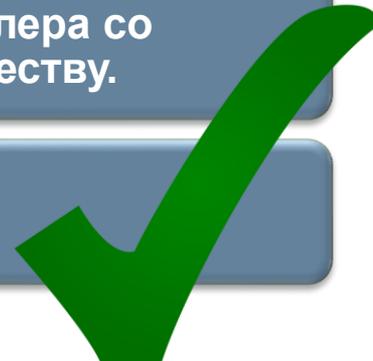
Анкета состоит из 84 вопросов по всем сферам взаимодействия с клиентом, начиная от приветствия хостес и заканчивая общей атмосферой в ДЦ

Аудит Конкуренентов для получения «лучших практик»

Проверку по программе Тайный Покупатель Стандарты Поведения проводят в том числе реальные клиенты.

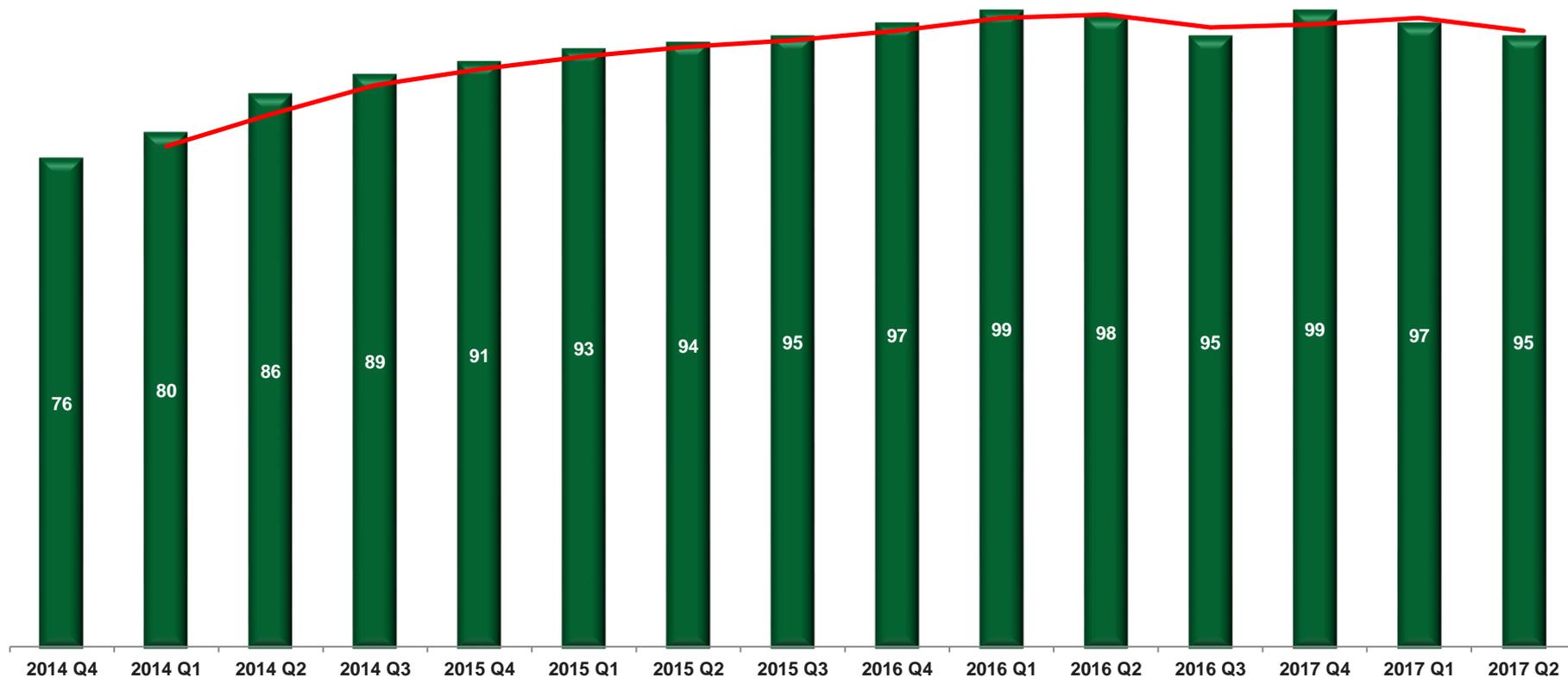
Ежеквартальные результаты влияют на финансовую поддержку Дилера со стороны JLR. Ответственный за реализацию – руководитель по качеству.

Цель 90%, средний показатель за 2017 год – 98%



# ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

## – Общий результат





**CRM-SENSOR**

# CRM SENSOR

## – Основные задачи



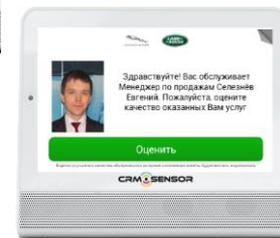
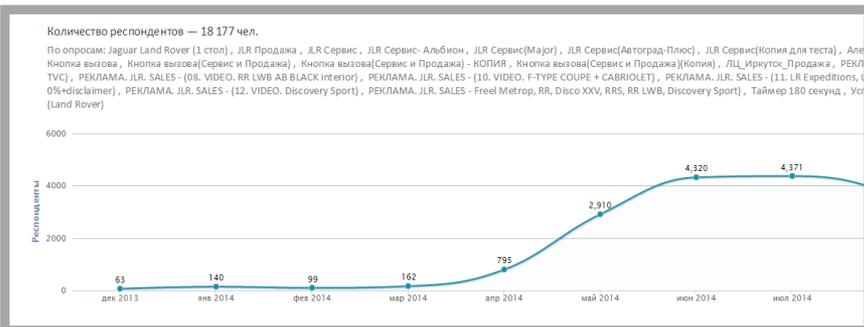
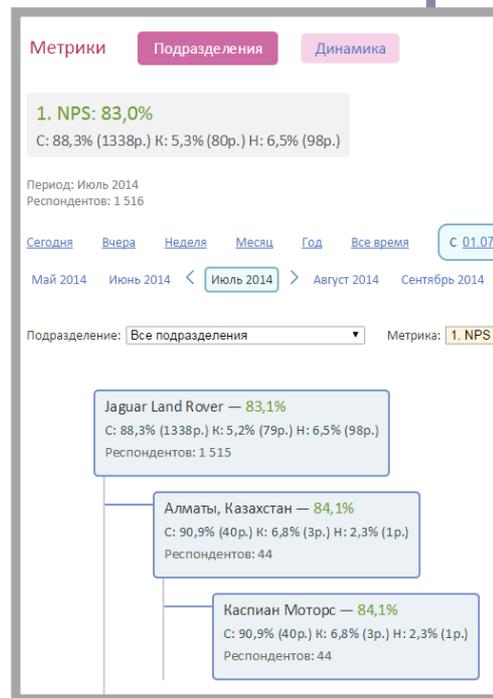
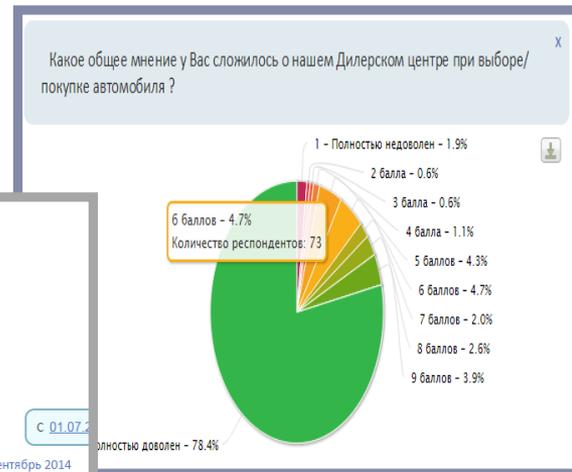
Старт проекта: апрель 2014 года

Количество устройств: 500 штук

Обновление устройств: июль 2017

### ФУНКЦИОНАЛ ПРОЕКТА:

- ✓ Реклама
- ✓ Система «АЛЕРТ»
- ✓ Опросы Клиентов «Сервис» и «Продажа»
- ✓ Оценка персонала
- ✓ Исследование NPS
- ✓ Аудиозапись процесса обслуживания





**ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР JAGUAR LAND ROVER**



Jaguar Land Rover имеет единый многоканальный телефон, который служит источником получения всей необходимой информации и работает по принципу одного окна с 9.00 – до 21.00:

- для клиентов **России и Казахстана** 8 800 200 80 81



- для клиентов **Республики Беларусь** 8 820 00 71 80 81



- для клиентов **Армении** +374 60-70-9110



На сегодняшний день команда ИЦ состоит из 6 сотрудников.

Куратор проекта



Гришин Денис

Специалисты по работе с клиентами



Немов  
Данила



Иванов  
Роман



Фролова  
Александра



Ковалева  
Мария

технический специалист



Пасенко  
Алексей

# ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР JAGUAR LAND ROVER

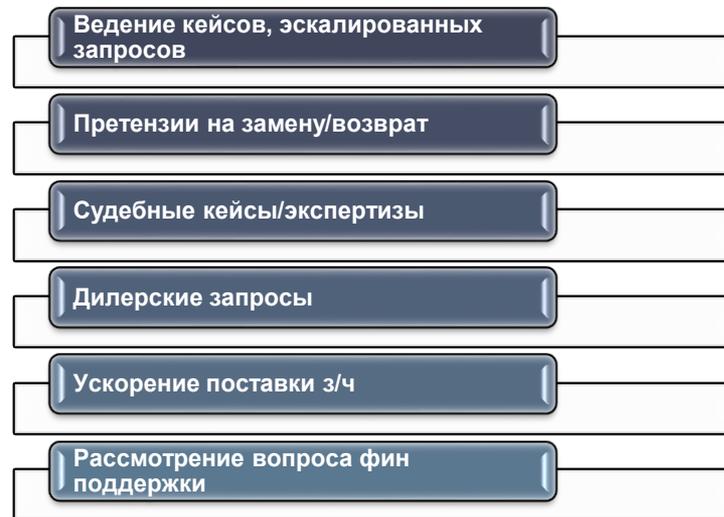
## – Распределение задач



### Информационный центр JLR



### Отдел по работе с клиентами JLR



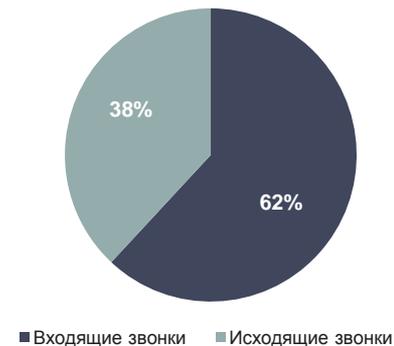
**ДИЛЕРСКАЯ СЕТЬ JLR**

# ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР JAGUAR LAND ROVER

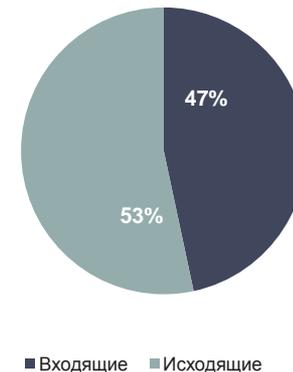
## – Количественные показатели



Количество звонков (2017 г.)



Количество письменных коммуникаций (2017 г.)

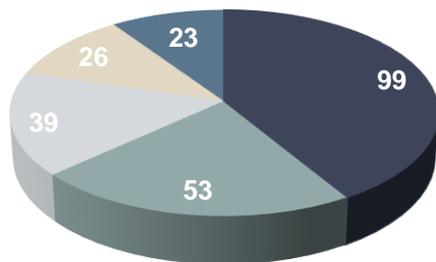


# ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР JAGUAR LAND ROVER

## – Топ-5 темы консультаций

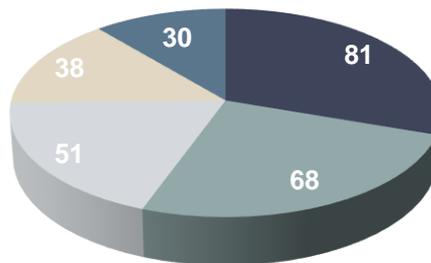


### WEB+E-mail



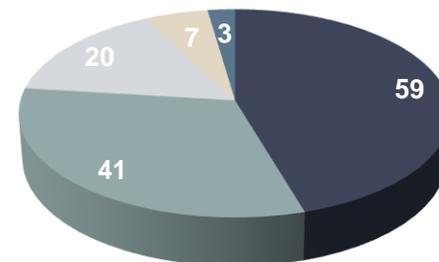
- Техническая консультация
- Модели
- Гарантийная политика
- Дилеры
- Маркетинг и сотрудничество

### Телефон+Conference



- Техническая консультация
- Дилеры
- Гарантийная политика
- Модели
- InControl

### On-Line Chat



- Техническая консультация
- Модели
- Маркетинг и сотрудничество
- InControl
- Approved

### КОНФЕРЕНЦ-КОЛЛ

звонок в дилерский центр в режиме конференц связи с трехсторонним участием **ИЦ/КЛИЕНТ/ДИЛЕР**





## ПРОГРАММА ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ JAGUAR LAND ROVER

# ПРОГРАММА «ПОМОЩЬ НА ДОРОГАХ JAGUAR LAND ROVER»

## – Условия



- ✓ 01.04.2016 новый провайдер услуг Российское Автомобильное Товарищество (РАТ).
- ✓ Сервис- мобили на базе Land Rover Defenders (3 автомобиля в Москве и 1 в Санкт-Петербурге). Автомобили оснащены: чай, кофе, питьевая вода, печенье, термос с горячей водой.
- ✓ Программа работает 24 часа/ 365 дней в году.
- ✓ Цель по время прибытия – 60 минут в черте города.
- ✓ Уровень удовлетворенности клиентов сервисом в целом > 85%
- ✓ Срок покрытия для новых автомобилей – 3 года.
- ✓ Срок покрытия для автомобилей по программе «Approved» - 1 / 2 года.
- ✓ Размещение в отеле, Авиа-/ Жд билеты для продолжения путешествия, такси.
- ✓ Доставка автомобиля до места жительства клиента после ремонта
- ✓ Россия, Республика Беларусь, Республика Казахстан, Украина, Армения, Европа.



# ПРОГРАММА «ПОМОЩЬ НА ДОРОГАХ JAGUAR LAND ROVER» УЛУЧШЕНИЯ В 2017 ГОДУ



- Добавлен резервный номер РАТ в пункте 1 (Помощь на дорогах) в IVR JLR , что дало возможность принимать 130 линий одновременно
- С 2017 FY переход на SIP ( для устойчивости работы системы IVR)
- Изменен алгоритм работы оператора. Операторы самостоятельно будут осуществлять поиск альтернативного подрядчика для эвакуации автомобиля)
- Добавлена форма обратной связи на корпоративных сайтах, в случае если клиент не может дозвониться до оператора
- Добавлена функция «Автоответчик» с возможностью оставить номер телефона, если время ожидания на линии более 3х минут.



ДЕЙСТВУЕМ В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА



Круглый стол по послепродажному обслуживанию с Jaguar Club

ФРОЛОВ ОЛЕГ

Санкт-Петербург | 12 января 2018

# РЕМОНТ И ОБСЛУЖИВАНИЕ

– Составляющие ремонта с первого раза



Процессы

Информация

Инструмент и оборудование

Компетенция

Запасные части



# FRONT DESK ENGINEERING

Группа региональных технических менеджеров

Служба технической поддержки дилеров

Служба улучшения качества продукта

Служба поддержки гарантии

Группа инженеров поддержки рынка

Организация процесса ремонта автомобиля

Помощь в диагностике/ремонте определенного автомобиля

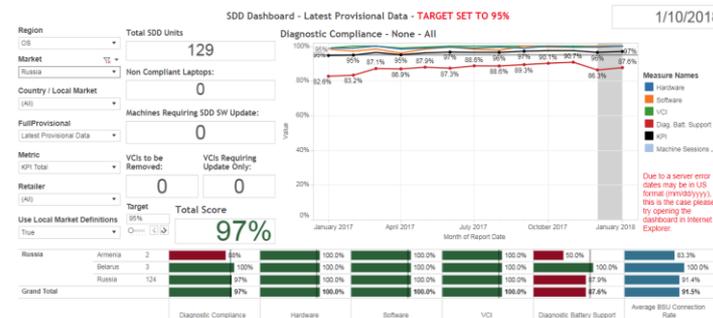
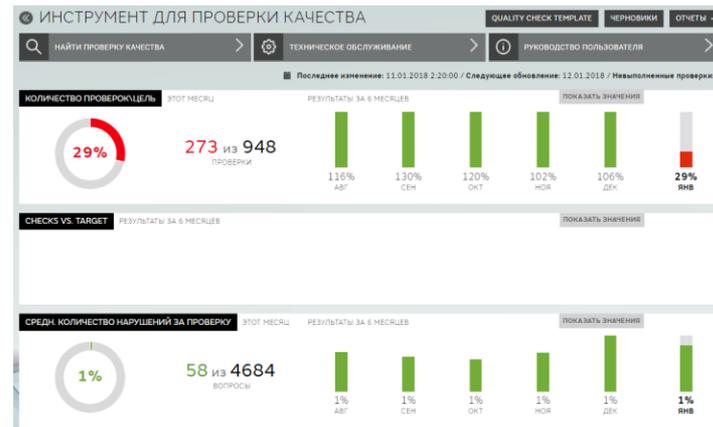
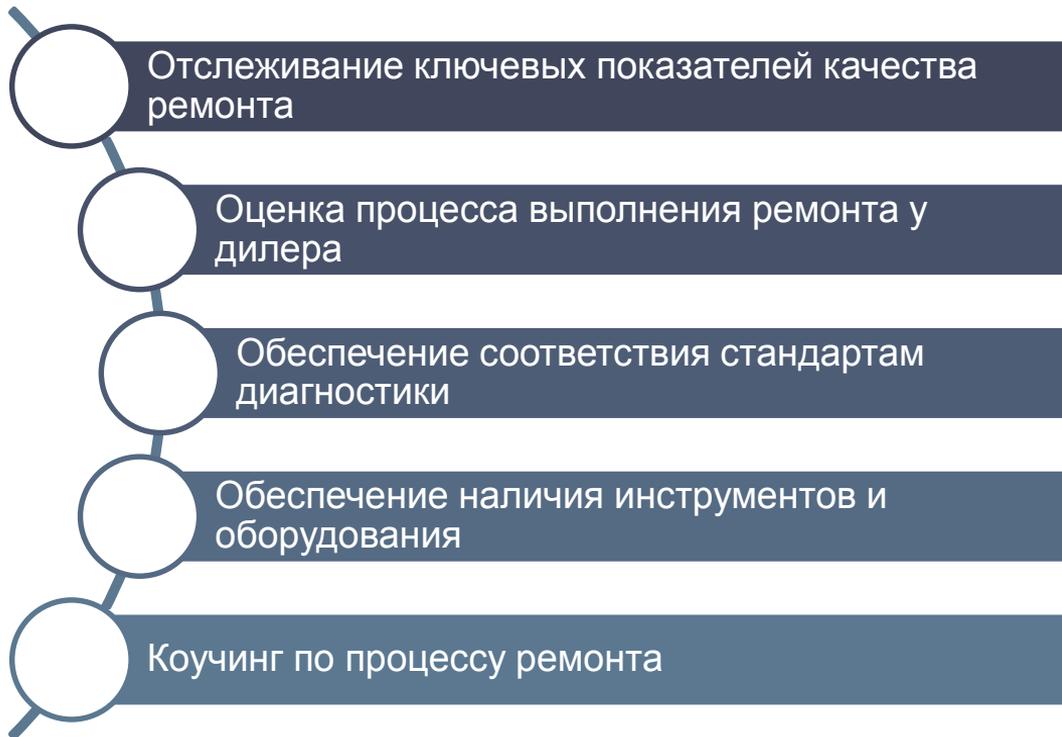
Анализ данных, идентификация недостатков, получение решения

Обеспечение выполнения гарантийного ремонта

Исследование недостатков, определение причин и решение

# FRONT DESK ENGINEERING

– Группа региональных технических менеджеров



# FRONT DESK ENGINEERING

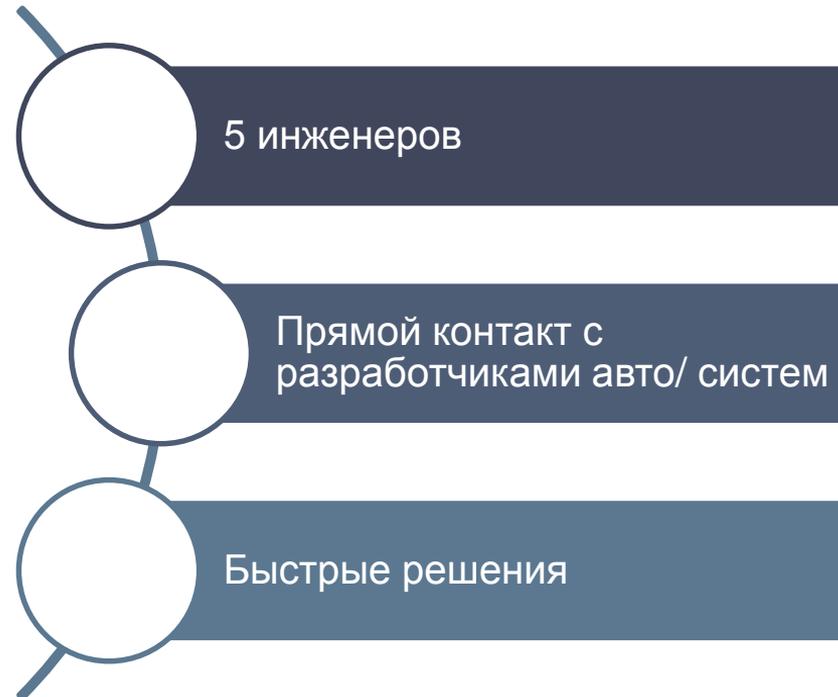
– Решение сложных технических случаев



## Служба технической поддержки дилеров



## Группа инженеров поддержки рынка







### Совещание совета по качеству

- Эскалация недостатка с рынка на уровень совета директоров JLR
- Определяются задачи инженерным подразделениям
- Сессия обратной связи позволяет убедиться что проблема решена

### Группа мониторинга проблем

- Проблемы российских клиентов эскалируются на форуме группы
- Создается проект по устранению недостатка и рабочая группа или
- Создается проект по быстрому сервисному решению

### Глобальная система мониторинга

- Информация от технических специалистов дилеров
- Двухсторонняя обратная связь, с приложением видео и фото
- Позволяет в короткие сроки понять причину обращения клиента

# ИСПЫТАНИЯ НОВЫХ МОДЕЛЕЙ

– Оценочные тесты новых продуктов



2015 / 2016

Land Rover  
Discovery Sport

Jaguar XE

Jaguar F-Pace

New Land Rover  
Discovery

2017

Range Rover Velar

Range Rover PHEV

Land Rover  
Discovery 2018 MY



# ИСПЫТАНИЯ НОВЫХ МОДЕЛЕЙ

– Ресурсные испытания



2016

Jaguar XF

Jaguar F-Pace

Range Rover  
eVoque

2017

Land Rover  
Discovery Sport  
EU6

New Land Rover  
Discovery

Range Rover Velar

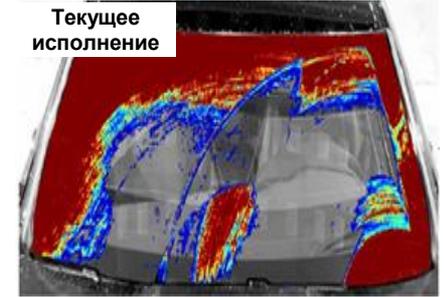
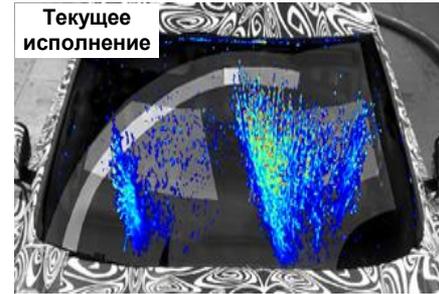
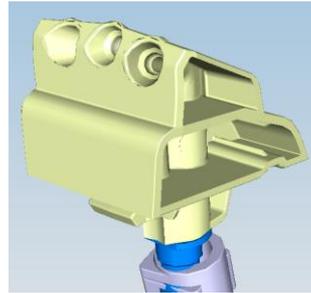
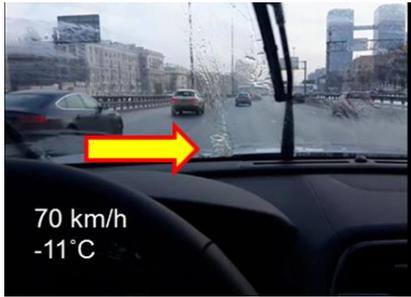


# ИСПЫТАНИЯ НОВЫХ МОДЕЛЕЙ

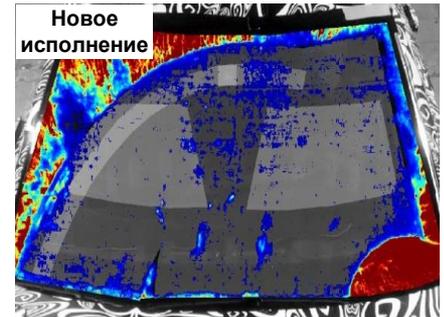
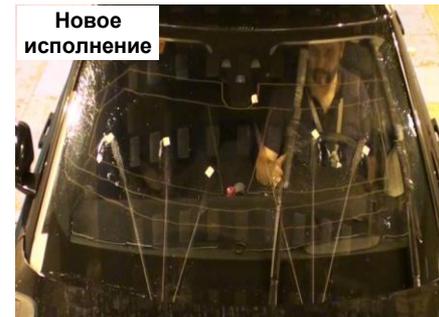
## – Изменение продукта и стандартов



Платформа F-PACE – Плохая эффективность омывателей ветрового стекла



- Стандарт проектирования системы обновлен указывая что форсунки типа Fluidic больше не являются предпочтительными
- Созданы сравнительные требования по очистке ветровых стекол и распространены по всем новым программам



# КОМПЕТЕНТНЫЙ ПЕРСОНАЛ

– Международные соревнования “Механик года”



2015 год – 1 место Jaguar, 2 место Land Rover



2017 год – 1 место Land Rover

# ДЕЙСТВУЕМ В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА



## СТРАТЕГИЯ «В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА»



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !**