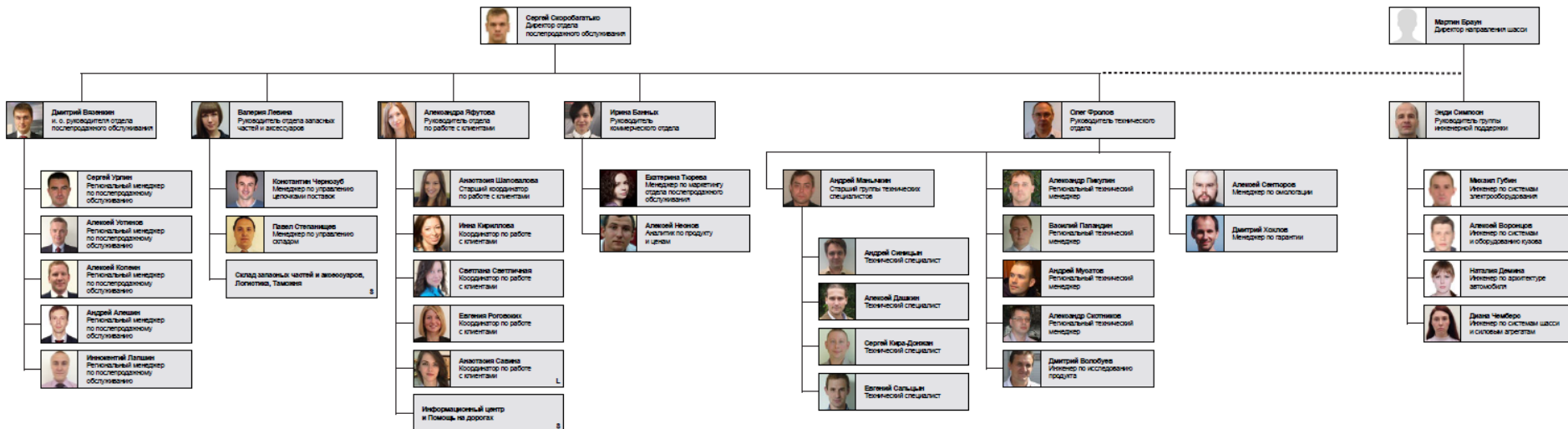


ДЕЙСТВУЕМ В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА



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

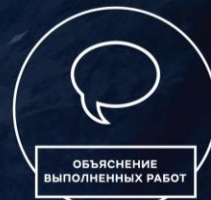
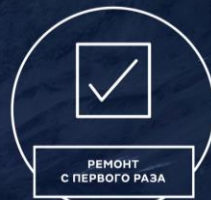
ЛОЯЛЬНЫЙ КЛИЕНТ

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



Удовлетворенность
сервисом
(NPS) 84

Ремонт с первого раза
95%



Затраты на один автомобиль (- 22%)

Количество ремонтов на автомобиль (- 2%)

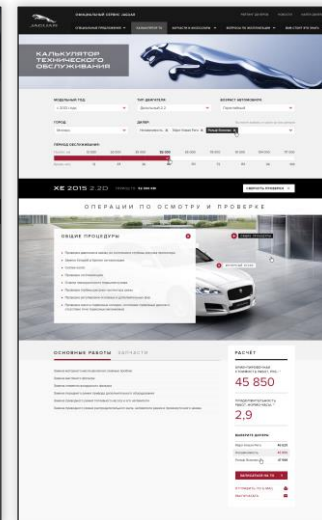
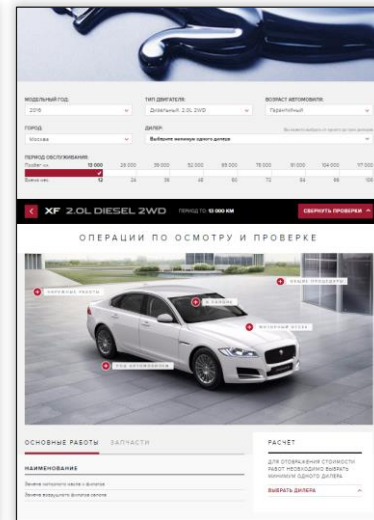
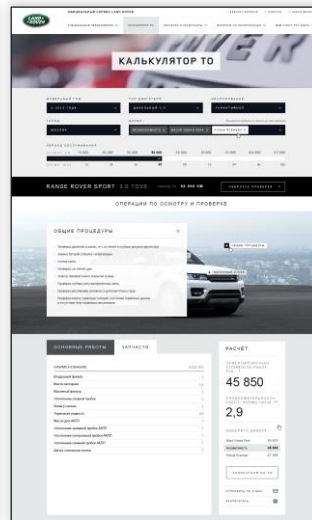
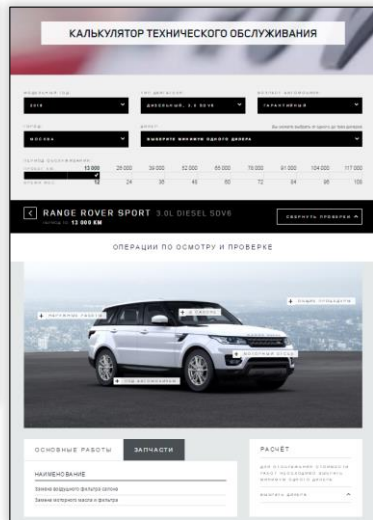
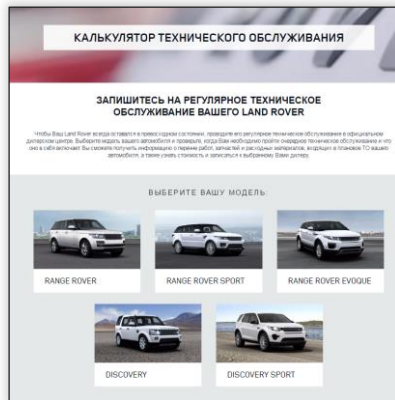
Стоимость одного ремонта (- 20%)



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 >

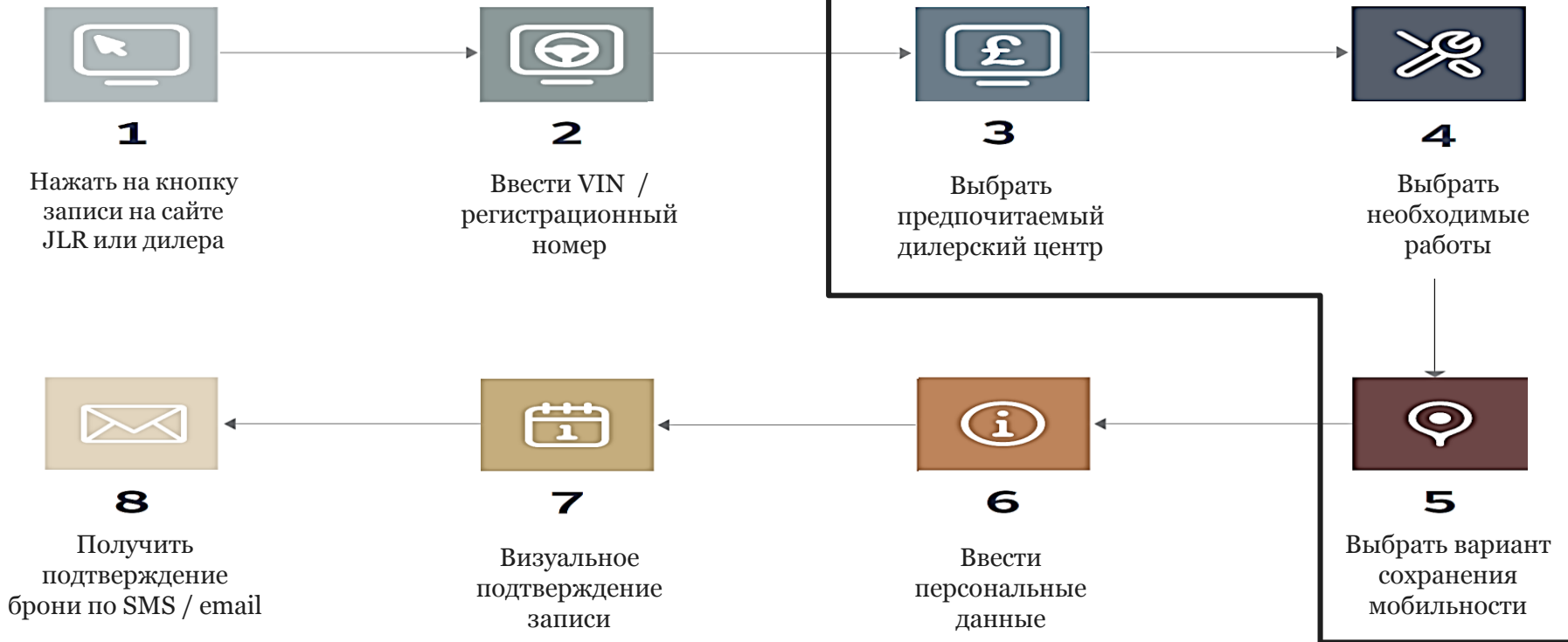
- Приходится ожидать звонка
- Клиенту нужно иметь возможность для разговора по телефону
- С клиентом свяжутся только в рабочее для дилерского предприятия время

РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ

NEW ONLINE ЗАПИСЬ В СЕРВИС - ОПТИМИЗАЦИЯ



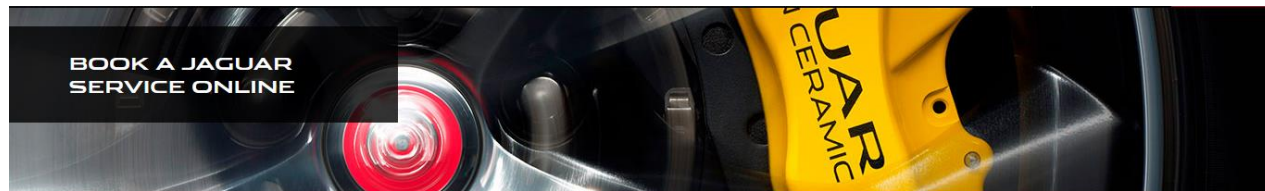
Путь клиента при записи онлайн:



РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ NEW ONLINE ЗАПИСЬ В СЕРВИС - ПРЕИМУЩЕСТВА



- Полностью электронный процесс, не требующий телефонного разговора
- Доступность бронирования времени дилера 24 часа в сутки, 7 дней в неделю
- Стоимость выбранных услуг известна клиенту заранее
- Выбор ДЦ исходя из индивидуальных потребностей клиента
- Функция размещения активной кнопки записи в различных каталогах, социальных сетях, статьях и всех типах электронных рассылок



BOOK A JAGUAR SERVICE ONLINE

You can now book your Jaguar service appointment online using our new integrated booking facility. Simply enter the details of your car, choose a retailer and select your service options. Then choose a date and time which suits you from those available and we'll confirm your appointment by email.

[CHANGE MY BOOKING](#)

LOOK UP YOUR CAR **ADD YOUR CAR**

VIN

KILOMETRE READING PROVINCE

SUBMIT

SELECT SERVICES

DATE AND TIME

YOUR DETAILS

CONFIRM YOUR DETAILS

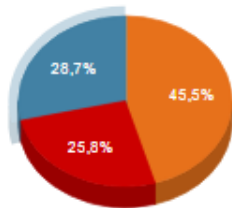
РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ EVHC



Техподдержка

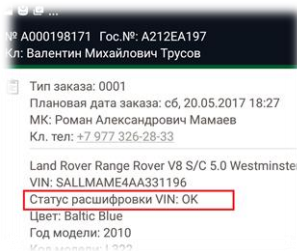
Май '16

Завершенные eVHC по типу приемки



Веб-портал

Июль '16



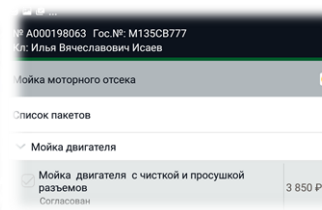
Расшифровка VIN

Авг '16



Настройки клиента

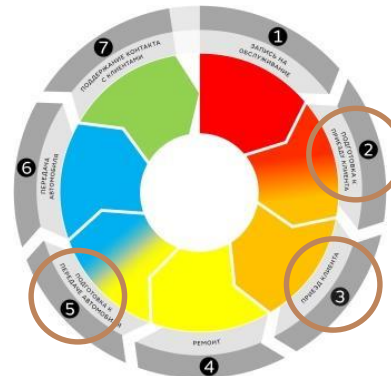
Янв '17



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



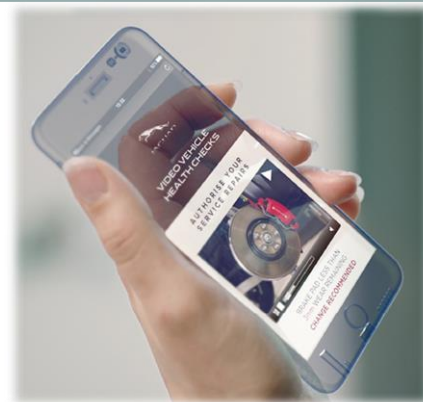
- Интегрированный модуль в действующее приложение eVHC
- Съёмка фото и видео
- Фото во время съёмки видео
- Функция паузы
- Функция редактирования
- Функция аннотаций к фото

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



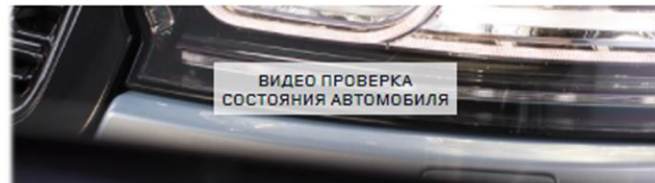
Уважаемый(ая) Александр Анатольевич Светлов!

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/

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 5л 100 P

СТАТУС: РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЙ ВСЕГО: 2,400 P

ВЫБРАТЬ

ВЫБЕРИТЕ, ЧТОБЫ ПРОДОЛЖИТЬ



СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ СЕРВИСНЫЙ ПАКЕТ

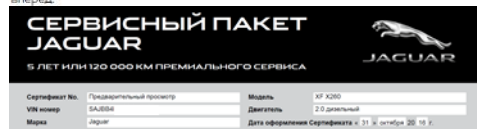


5 ЛЕТ ИЛИ 120 000 КМ ПРЕМИАЛЬНОГО СЕРВИСА

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 единовременно. 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 достижении пробега 78 000 км)

ПРОЕКТ ПРЯМОГО ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ



Живое
общение

Два раза в год

Вопросы
собираем
заранее и в
прямом эфире

ДЕЙСТВУЕМ В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА

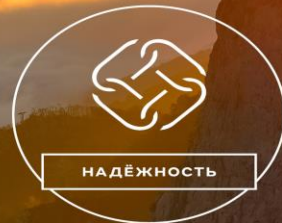


Круглый стол по послепродажному обслуживанию с Jaguar Club

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

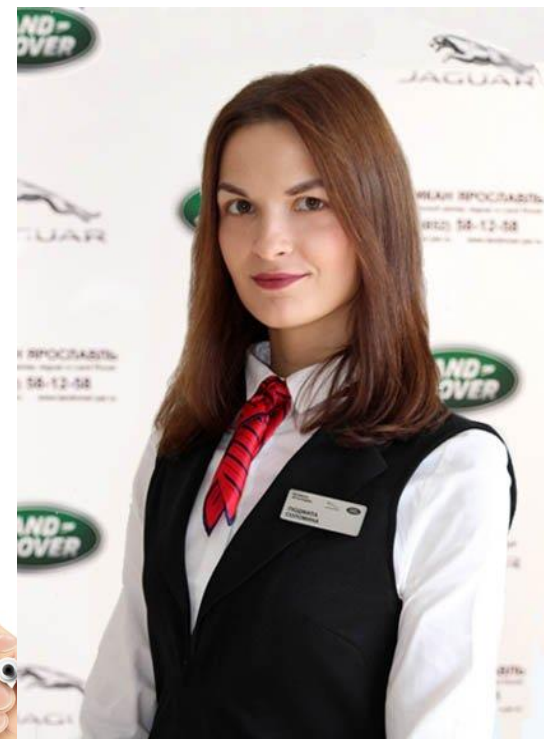
– Руководитель по качеству



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%		

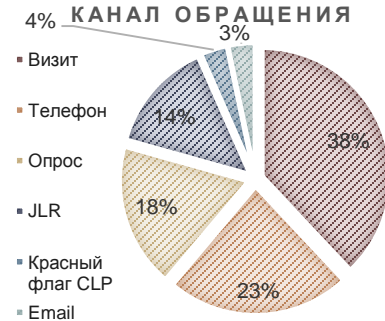
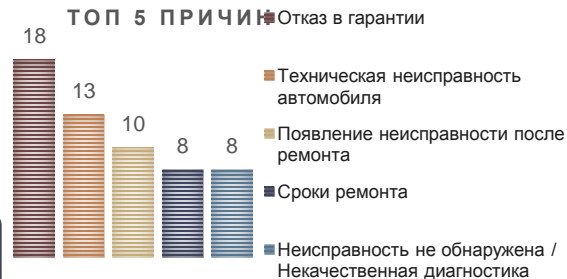
CEIP

ТОП 5 ПРИЧИН НЕДОВОЛЬСТВА В КЛИЕНТОВ

РЕЗУЛЬТАТ ВНУТРЕННЕГО ОПРОСА

КАНАЛЫ ПОЛУЧЕНИЯ ЖАЛОБ

ВЫВОДЫ





ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

– Стандарты качества



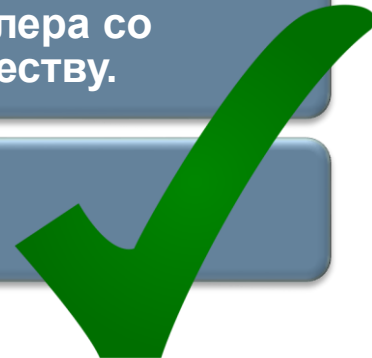
Анкета состоит из 84 вопросов по всем сферам взаимодействия с клиентом, начиная от приветствия хостес и заканчивая общей атмосферой в ДЦ

Аудит Конкуентов для получения «лучших практик»

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

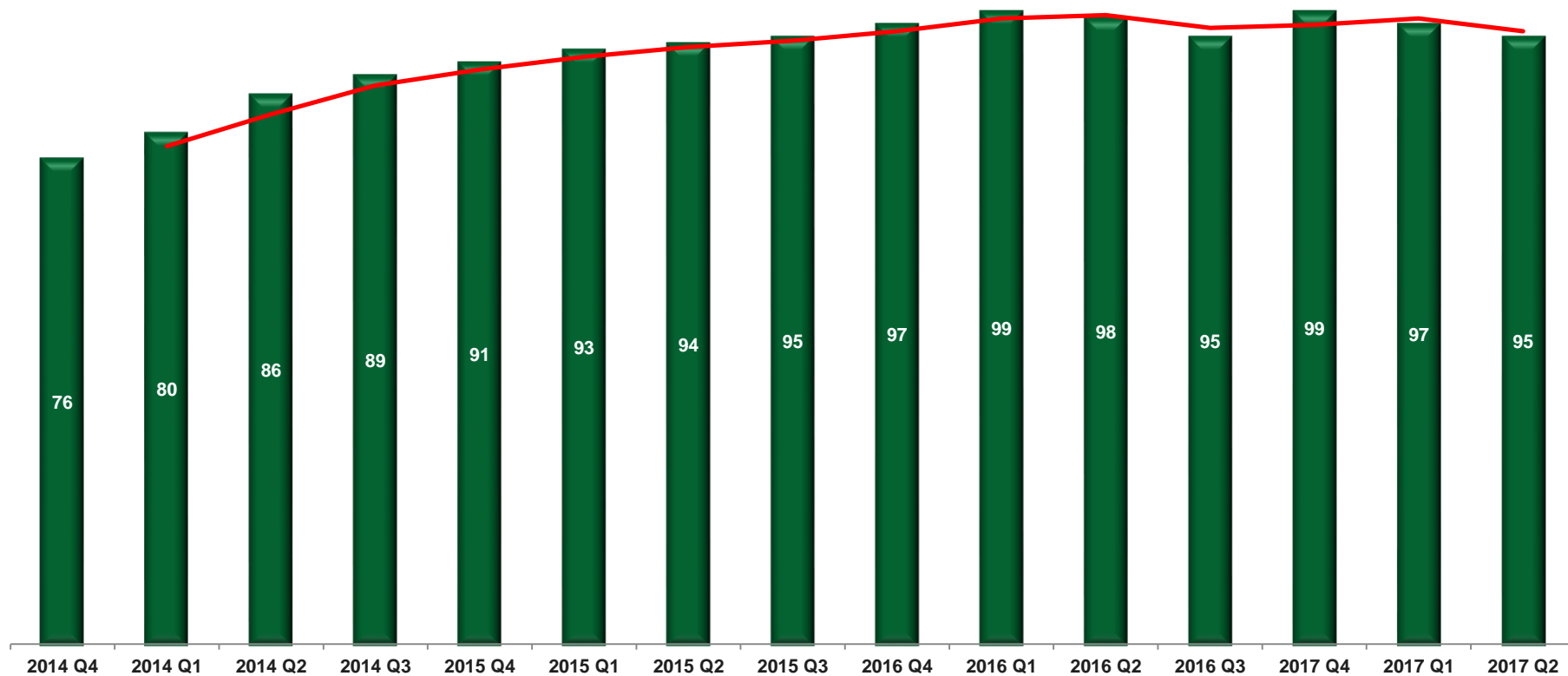
Ежеквартальные результаты влияют на финансовую поддержку Дилера со стороны JLR. Ответственный за реализацию – руководитель по качеству.

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

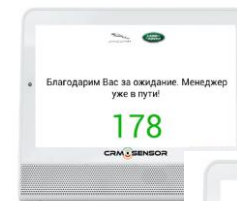
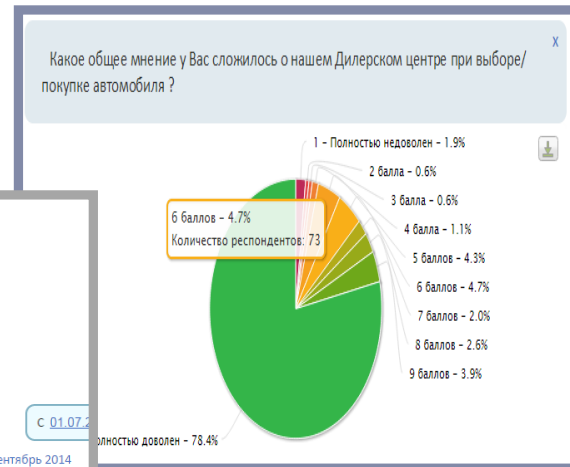
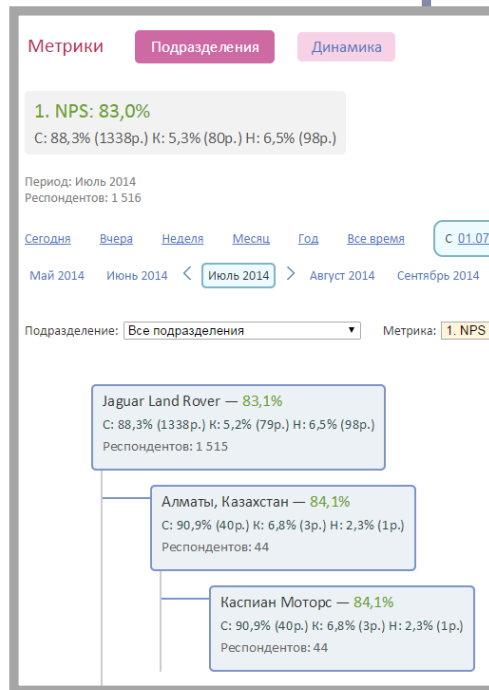
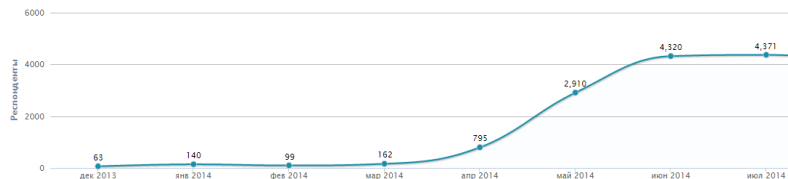
ФУНКЦИОНАЛ ПРОЕКТА:

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



Количество респондентов — 18 177 чел.

По опросам: Jaguar Land Rover (1 стол), JLR Продажа, JLR Сервис, JLR Сервис- Альбион, JLR Сервис(Ма)ог, JLR Сервис(Автоград-Плюс), JLR Сервис(Копия для теста), Алк Кнопка вызова, Кнопка вызова(Сервис и Продажа), Кнопка вызова(Сервис и Продажа) - КОПИЯ, Кнопка вызова(Сервис и Продажа)(Копия), ЛЦ_Иркутск_Продажа, РЕКЛА TVC), РЕКЛАМА. JLR. SALES - (08. VIDEO. RR LWB AB BLACK interior), РЕКЛАМА. JLR. SALES - (10. VIDEO. F-TYPE COUPE + CABRIOLET), РЕКЛАМА. JLR. SALES - (11. LR Expeditions, 0 0%+disclaimer), РЕКЛАМА. JLR. SALES - (12. VIDEO. Discovery Sport), РЕКЛАМА. JLR. SALES - Freel Metrop, RR, Disco XXV, RRS, RR LWB, Discovery Sport), Таймер 180 секунда, Уср (Land Rover)





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



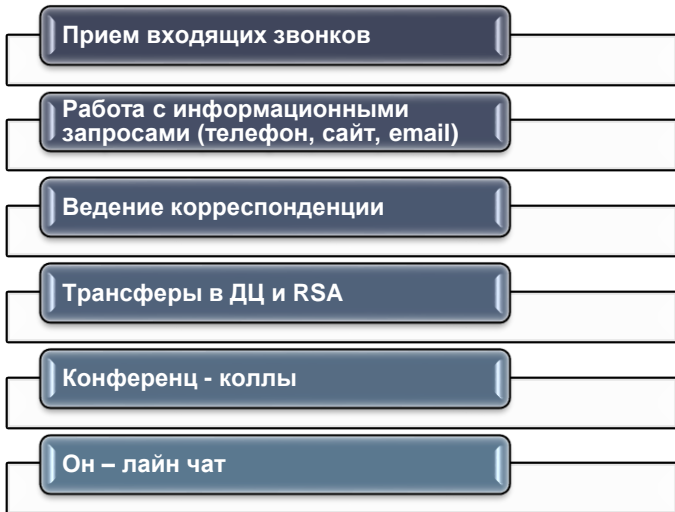
Пасенко
Алексей

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР JAGUAR LAND ROVER

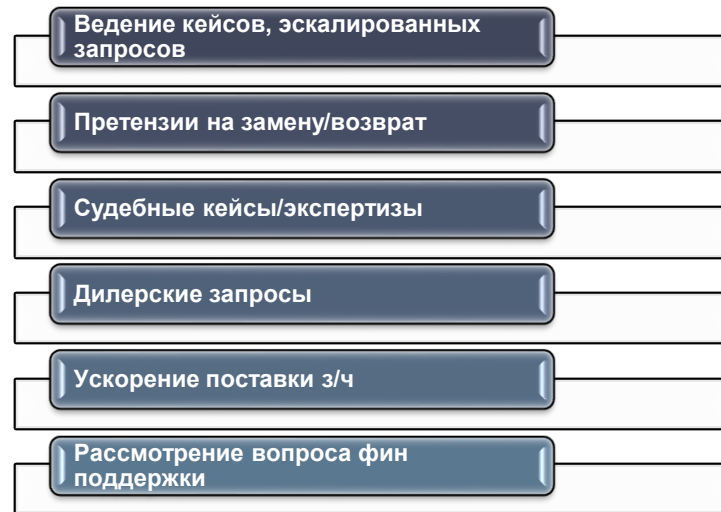
– Распределение задач



Информационный центр JLR



Отдел по работе с клиентами JLR



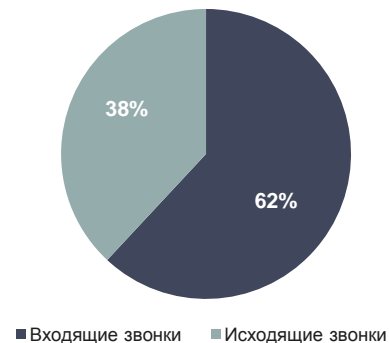
ДИЛЕРСКАЯ СЕТЬ JLR

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР JAGUAR LAND ROVER

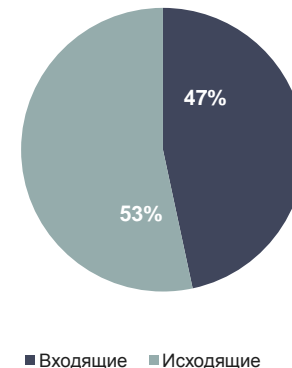
– Количественные показатели



Количество звонков (2017 г.)



Количество письменных коммуникаций (2017 г.)

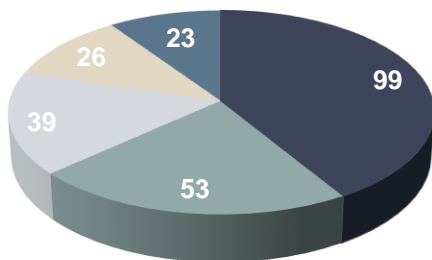


ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР JAGUAR LAND ROVER

– Топ-5 темы консультаций

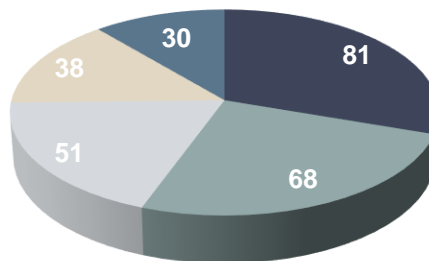


WEB+E-mail



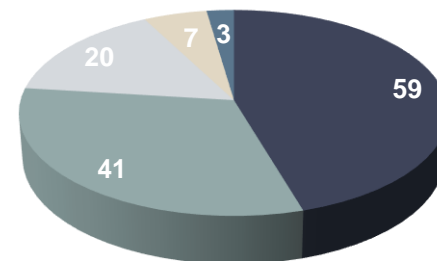
- Техническая консультация
- Модели
- Гарантийная политика
- Дилеры
- Маркетинг и сотрудничество

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

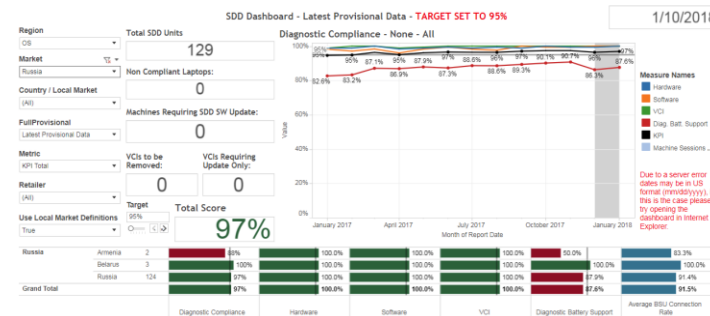
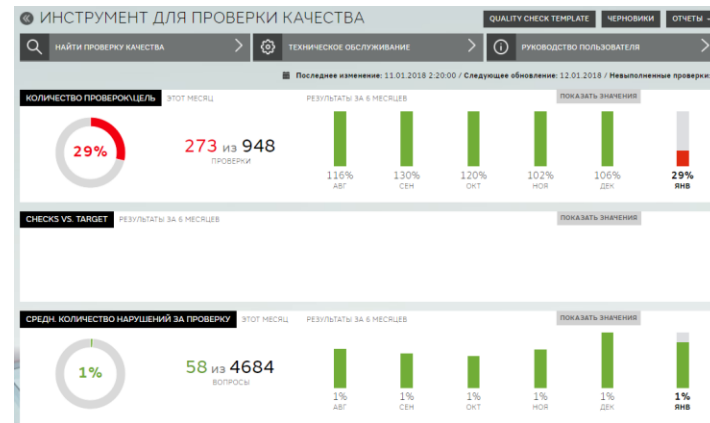
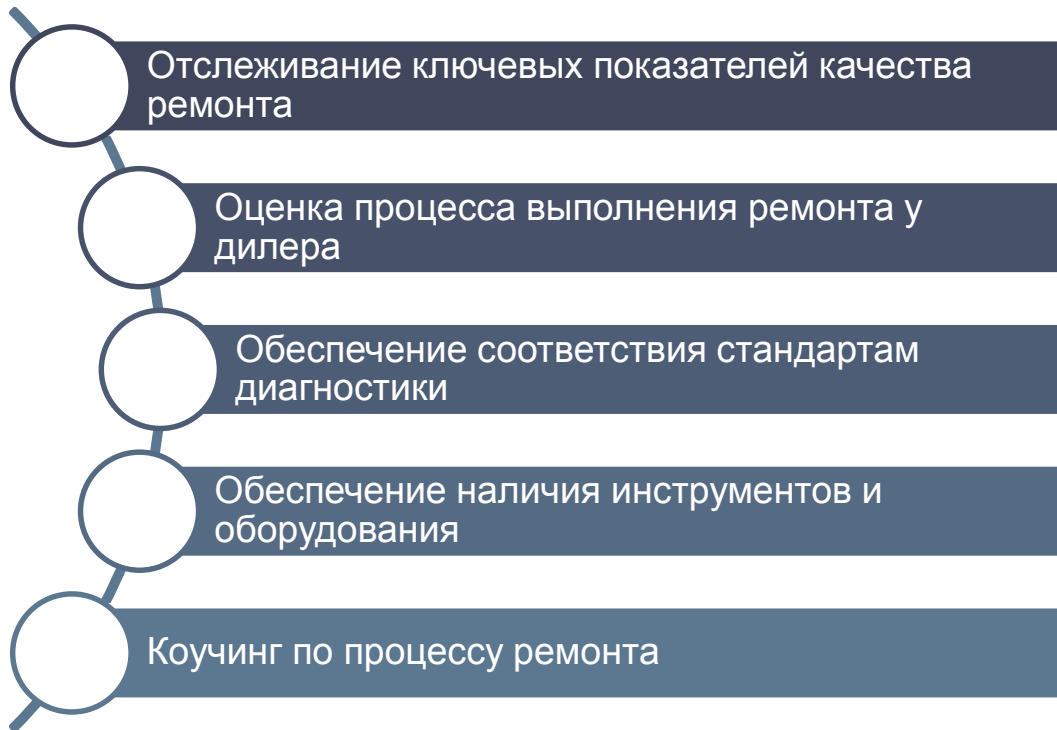
Анализ данных, идентификация недостатков, получение решения

Обеспечение выполнения гарантийного ремонта

Исследование недостатков, определение причин и решение

FRONT DESK ENGINEERING

– Группа региональных технических менеджеров



FRONT DESK ENGINEERING

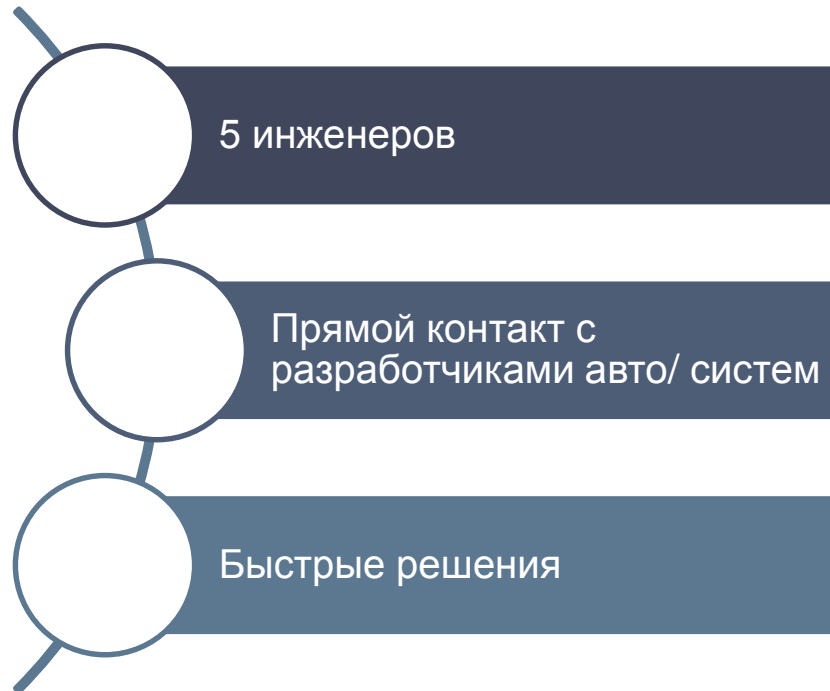
– Решение сложных технических случаев



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

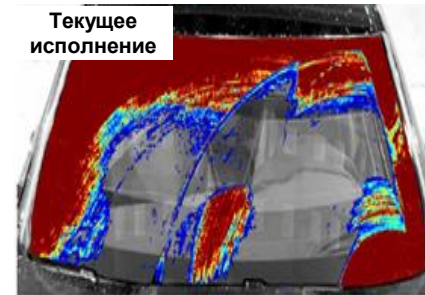
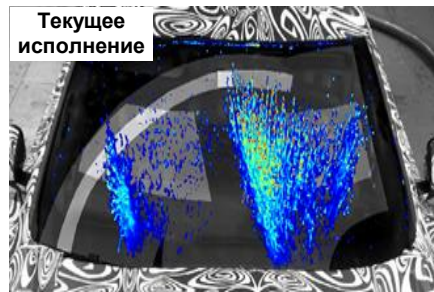
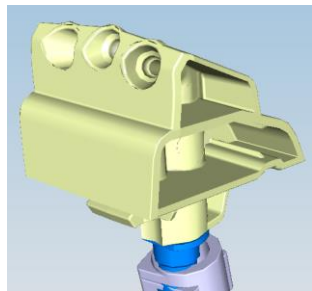


ИСПЫТАНИЯ НОВЫХ МОДЕЛЕЙ

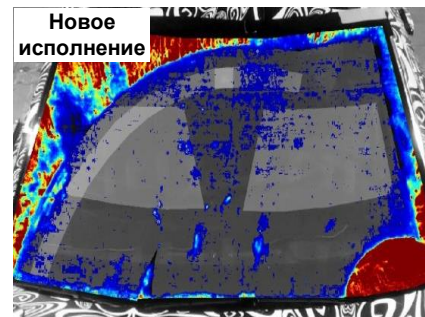
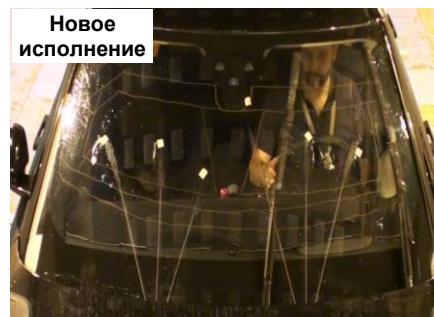
– Изменение продукта и стандартов



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 !