

Sieć salonów Vobis Digital wprowadza do swojej oferty nowy rodzaj usług. Są one skierowane do klientów potrzebujących szybkiego oraz niezawodnego serwisu sprzętu komputerowego i multimedialnego, zarówno w trakcie, jak i po upływie okresu gwarancyjnego.

Całe przedsięwzięcie ma dosyć pionierski charakter na naszym rynku. Obecnie większość klientów realizuje serwis gwarancyjny zakupionego sprzętu za pośrednictwem sprzedawcy. Po zakończeniu okresu gwarancji, w przypadku awarii, użytkownik jest skazany na szukanie na własną ręką firmy zajmującej się naprawą sprzętu lub tzw. fachowca. Zazwyczaj jakość tych usług i stosowane części zamienne nie dorównują jakością oryginalnemu serwisowi gwarancyjnemu producenta. Z tego ostatniego można skorzystać, ale po pierwsze - trzeba go znaleźć, po drugie - ponieść koszty przesyłek i po trzecie – zapłacić dużo więcej niż w punkcie bez autoryzacji danego producenta.

Słabości i braki ogólnodostępnego serwisu pogwarancyjnego na polskim rynku postanowił kreatywnie zagospodarować Vobis, bazując między innymi na rozwiązaniach znanych z amerykańskiego rynku (vide Genius w Apple Store).

Obecnie program jest w fazie pilotażu, prowadzonego w wybranych 24 salonach Vobis na terenie całego kraju\*. W nich, specjalnie wybrani i przeszkoleni sprzedawcy-serwisanci, przyjmują do naprawy uszkodzony sprzęt, niezależnie od tego, gdzie został zakupiony. Obecnie dotyczy to sprzętu, marek i producentów obecnych w ofercie Vobis. Diagnostyka i naprawa ma się odbywać szybko, w oparciu o całą fachową strukturę firmy, która jest przystosowana do kompleksowej obsługi klientów.

Bazując na analizie zgłaszanych problemów w sklepach, serwisach i w Internecie, wiadomo, że dużą część rozwiązań można znaleźć od ręki, nie tracąc czasu na odsyłanie klienta do serwisu producenta. Oznacza to, że naprawa będzie możliwa szybko i bezstresowo, a w przypadku niewielkich uszkodzeń, problemów związanych np. z nieprawidłowym funkcjonowaniem systemu operacyjnego, które są dość powszechnym zjawiskiem - na miejscu w salonie. Czas naprawy i jej cena zależy od skali problemu i potrzeby angażowania innych działów firmy, sprowadzenia części itd. Każdy przypadek będzie wyceniany indywidualnie i istnieje możliwość negocjacji cen. Proste operacje, realizowane „od ręki”, będą oczywiście najtańsze (od 59 zł brutto). W przypadku napraw wycenianych na zasadzie należności za godzinę, taki koszt wynosi 75zł/godz.

Rodzaj zgłaszanych usterek nie jest ściśle określony, każdy klient może zgłosić się do pilotażowego salonu Vobis i poprosić o fachową poradę i pomoc. Zadaniem serwisanta jest ocena skali problemu i wybranie najlepszej metody jego rozwiązania. Tu kluczowe znaczenie ma czas i koszt naprawy, są one optymalnie dobierane, w zależności od szczegółowych potrzeb i oczekiwań klienta. Sama diagnostyka na miejscu w salonie i wycena ewentualnej naprawy jest bezpłatna, a decyzję o ciągu dalszym podejmuje sam zgłaszający.

Po zakończeniu pilotażu nowej usługi, Vobis podejmie decyzję o jej wprowadzeniu na stałe do oferty na terenie całego kraju. Prawdopodobnie będzie to robione stopniowo w kolejnych rejonach Polski. Pod uwagę będzie wzięty nie tylko sens biznesowy całego przedsięwzięcia, ale też zainteresowanie nią w czasie pilotażu oraz perspektywy na racjonalne wykorzystanie wszelkich fachowych zasobów, którymi dysponuje Vobis.

\*Miasta w których jest prowadzony obecnie pilotaż: Elbląg, Gdańsk, Grudziądz, Katowice, Kielce, Kraków, Legnica, Lubin, Olsztyn, Opole, Poznań, Rybnik, Rzeszów, Szczecin, Warszawa, Wrocław, Zielona Góra.

*Wypowiedź: Dariusz Krajewski, Dyrektor Działu Usług i Serwisu, Vobis S.A.*

Głównym celem naszej nowej usługi jest wypracowanie możliwie najlepszego rozwiązania dla zapewnienia profesjonalnej obsługi około i posprzedażowej dla Klientów na miejscu w sklepie, a tym samym posiadanie rozwiązania zapewniającego praktyczną pomoc. Zadaniem serwisanta sprzedawcy jest fachowa obsługa klienta na

etapie procesu zakupu poprzez doradztwo, instalacje, konfigurację, etc. oraz klienta posprzedażowego – serwisant w sklepie jest w stanie dokonać wiarygodnej diagnozy, rozwiązać część problemów na miejscu, a gdy to jest niemożliwe pośredniczyć w procesie naprawy (gwarancyjnej i pogwarancyjnej) zdejmując z klienta ciężar dbania o ten proces. To część naszej nowej strategii ogłoszonej w maju. Skupiamy się w niej na zapewnieniu wszystkim naszym klientom różnych optymalnych rozwiązań, bo Vobis Digital obecnie to nie tylko sama sprzedaż nowoczesnych urządzeń. Chcemy ś wiadczyć fachowe usługi jeszcze długo po zakupie sprzętu również dla osób, którzy do tej pory nie byli naszymi klientami.

**Vobis**