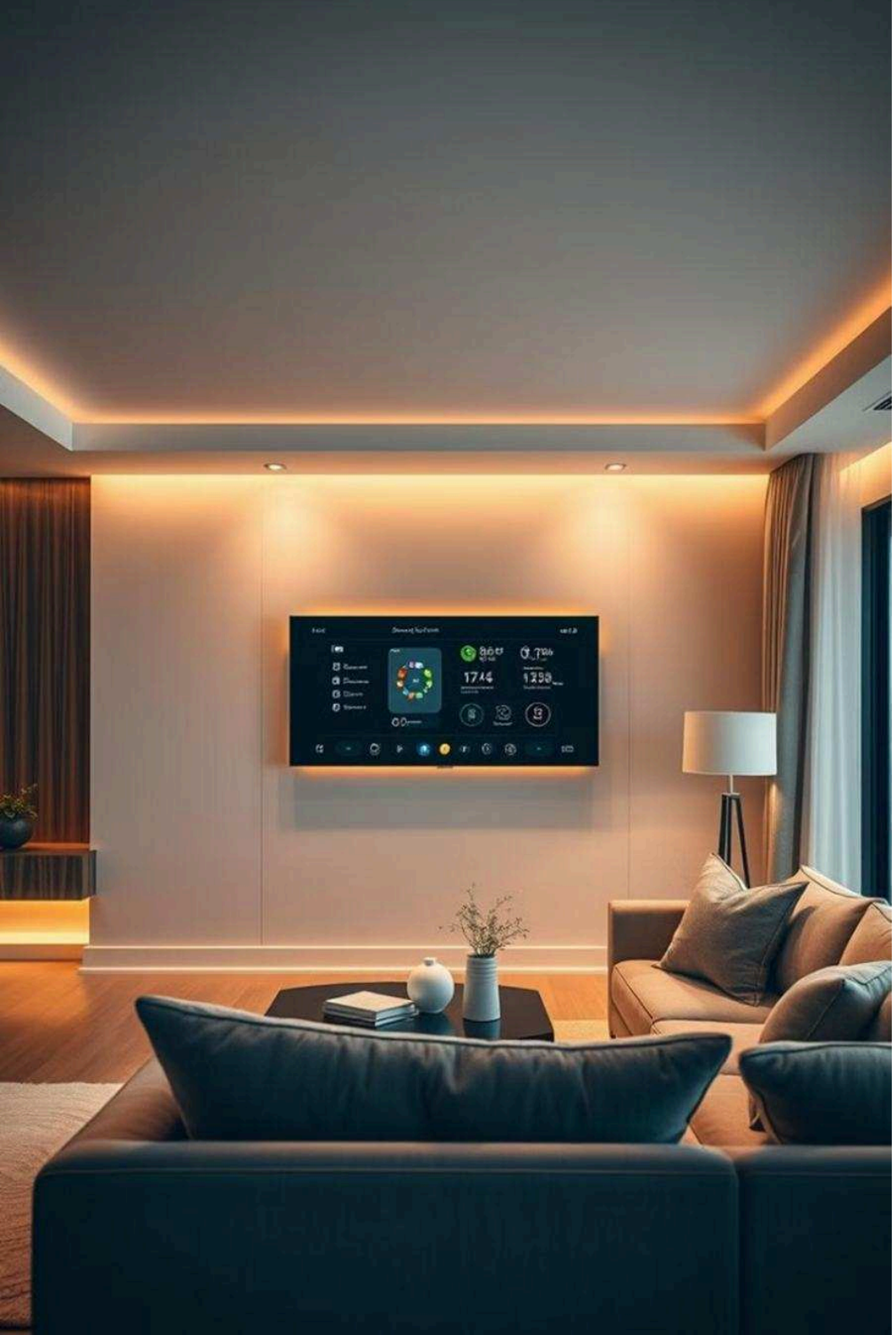


# Премиальный сервис в домашней автоматизации

гарантия безупречности от проектирования до поддержки

VIMEDIA

# Зачем заниматься сервисом?

## Традиционное представление

Оказывается после завершения проекта

Каждое обращение - удар по репутации

Нерентабельный

Обуза для ресурса компании

Размытые выгоды

# Зачем заниматься сервисом?

| Традиционное представление | | У нас |
|---|---|---|
| Оказывается после завершения проекта | → | **Оказывается на всех этапах проекта** |
| Каждое обращение - удар по репутации | → | **Превентивное решение проблем и оповещение постфактум** |
| Нерентабильный | → | **Самый прибыльный** |
| Обуза для ресурса компании | → | **Локализует и не съедает ресурс** |
| Размытые выгоды | → | **Долгосрочные доверительные отношения, источник заработка и надежный PR** |



# Почему безупречный сервис важнее технологий

**ИТ продукт**
Интеграция всегда создает сложную и уязвимую систему

**Первый опыт**
После опыта первого взаимодействия всегда возникают корректировки и предложения

**Вау дефект**
Даже самая передовая технология меркнет без качественного сервиса

**Для человека**
Технология это средство, сервис - результат

# Что делает сервис премиальным?




Предоставление уникального и запоминающегося опыта

- Превентивное решение проблем
- Гарантия спокойствия и бесперебойного комфорта

- Быстрое и качественное устранение проблем
- Легкость в работе
- Уверенность в оправданности инвестиций

# Как создать уникальный и запоминающийся опыт?

Персонализация

Внимание к деталям

Проактивность

Эмоциональный интеллект

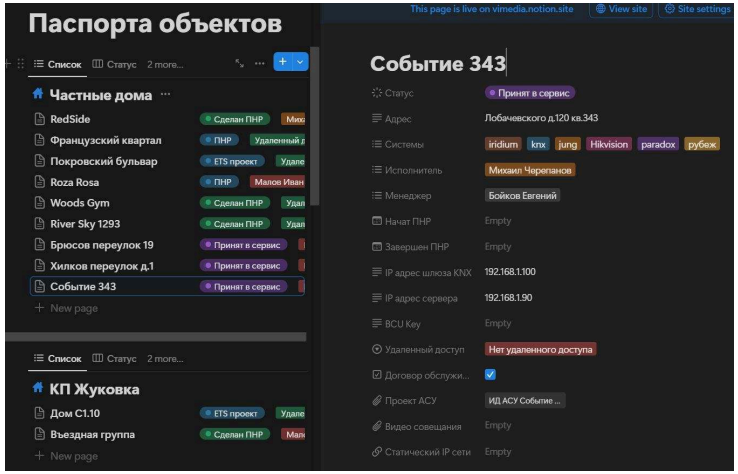
Скорость

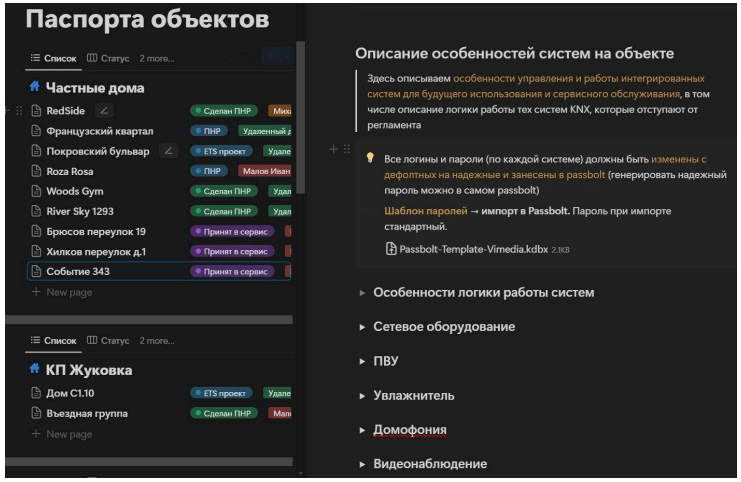
Компетентность





# Секрет №1




Персонализация

↑

## Паспорта объекта

Реестр в котором хранится вся история по каждому объекту от кастомной логики до фотографий обрудования

VIMEDIA



# Секрет №2

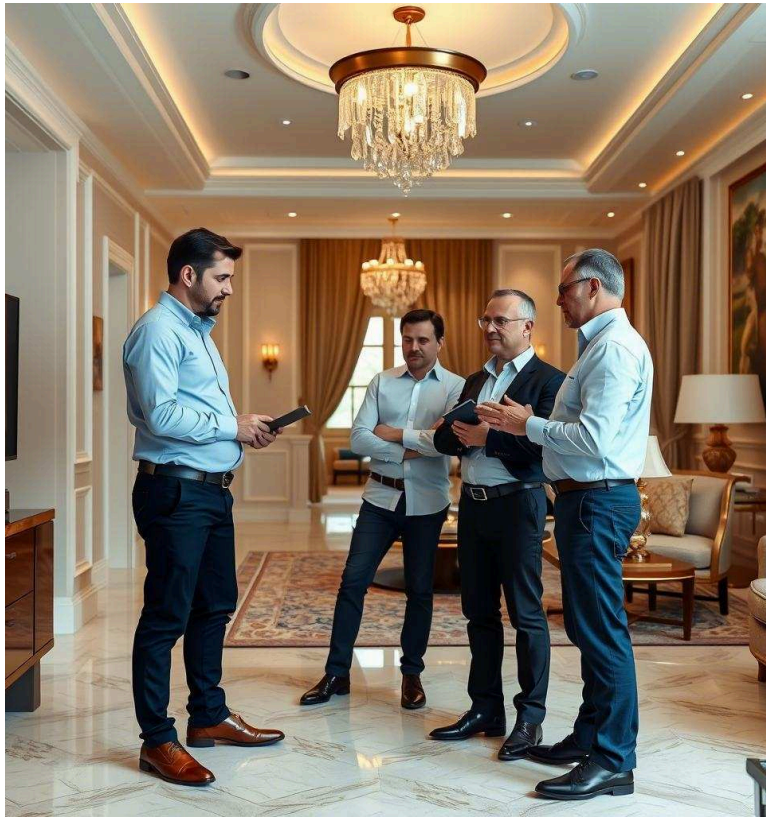
## Внимание к деталям

### Защита проекта

Решения по каждому проекту защищаются перед руководителями

### Внутренняя приёмка объектов

Каждый объект принимает комиссия из инженера, менеджера и монтажника определяет соответствие работ **внутренним стандартам качества**





# Секрет №3

## Проактивность




### Упреждение проблем

**Живой мониторинг** сданных объектов

**Система оповещения** отклонений параметров

**Алгоритмы** поиска неисправностей

### Опережение желаний

Технические предложения сопровождают **все этапы проекта** и не заканчиваются после сдачи в эксплуатацию

**Вся команда генерирует новые идеи**
технари быстро оценивают возможность реализации

**AI**
Внесение изменений в конфигурацию на основе кластеризации действий (DBSCAN)



# Секрет №4

## Эмоциональный интеллект (EQ)

### Подбор персонала

Собственная уникальная система подбора персонала

Колличество кандидатов и длительность интервью

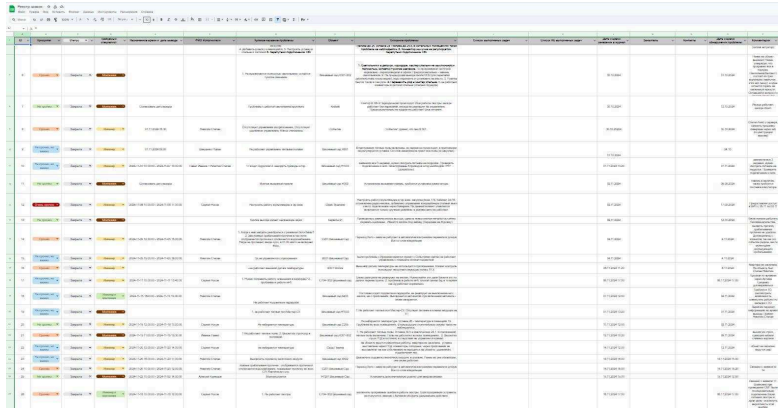
Тестовый период и планка

### Обучение soft skills

Корпаративная библиотека, читающие руководители и культ постоянного личностного роста



# Секрет №5



## Скорость

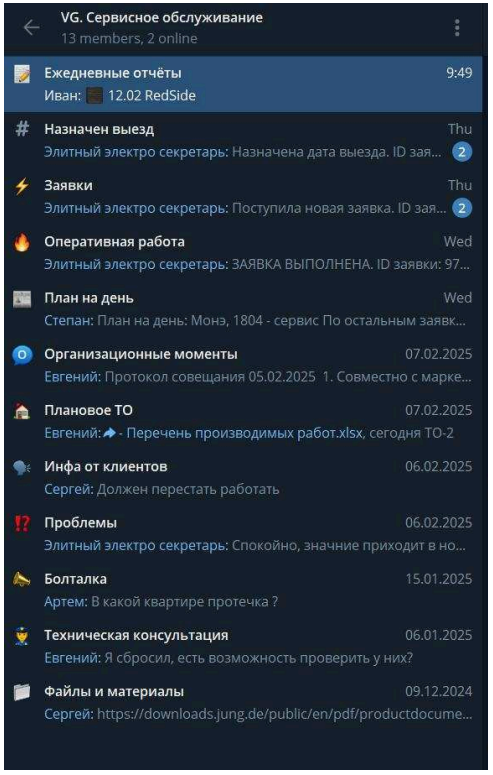
### Мгновенный feedback

12/7
Нуждаясь в помощи клиент не должен ждать

**ВСЕГДА**
клиент должен быть в курсе статуса выполнения задачи

### Автоматизация процессов

**Единая система взаимодействия**
основанная на прозрачности всех действий






# Секрет №6. Компетентность



## Премиуем

- Безупречный внешний вид и манеры
- Глубокое понимание и угадывание потребностей
- Умение создавать уникальный опыт
- Искренняя забота о клиенте и внимание

## Отличная

- Soft skills
- Личностные качества
- Корпоративная культура и миссия

## Хорошая

- Tech skills
- Опыт
- Теория



# Деньги и ресурс

## Источники

- Дорогие доп работы
- Продажа сопутствующих материалов в самый подходящий момент
- Договора сервисного обслуживания
- Платное устранение неполадок

## Ресурс

- Менеджер
- Монтажник
- Инженер
- Маркетолог

**Независимая сущность**, приносящая прибыль

Лояльность –

# Основа репутации

VIMEDIA