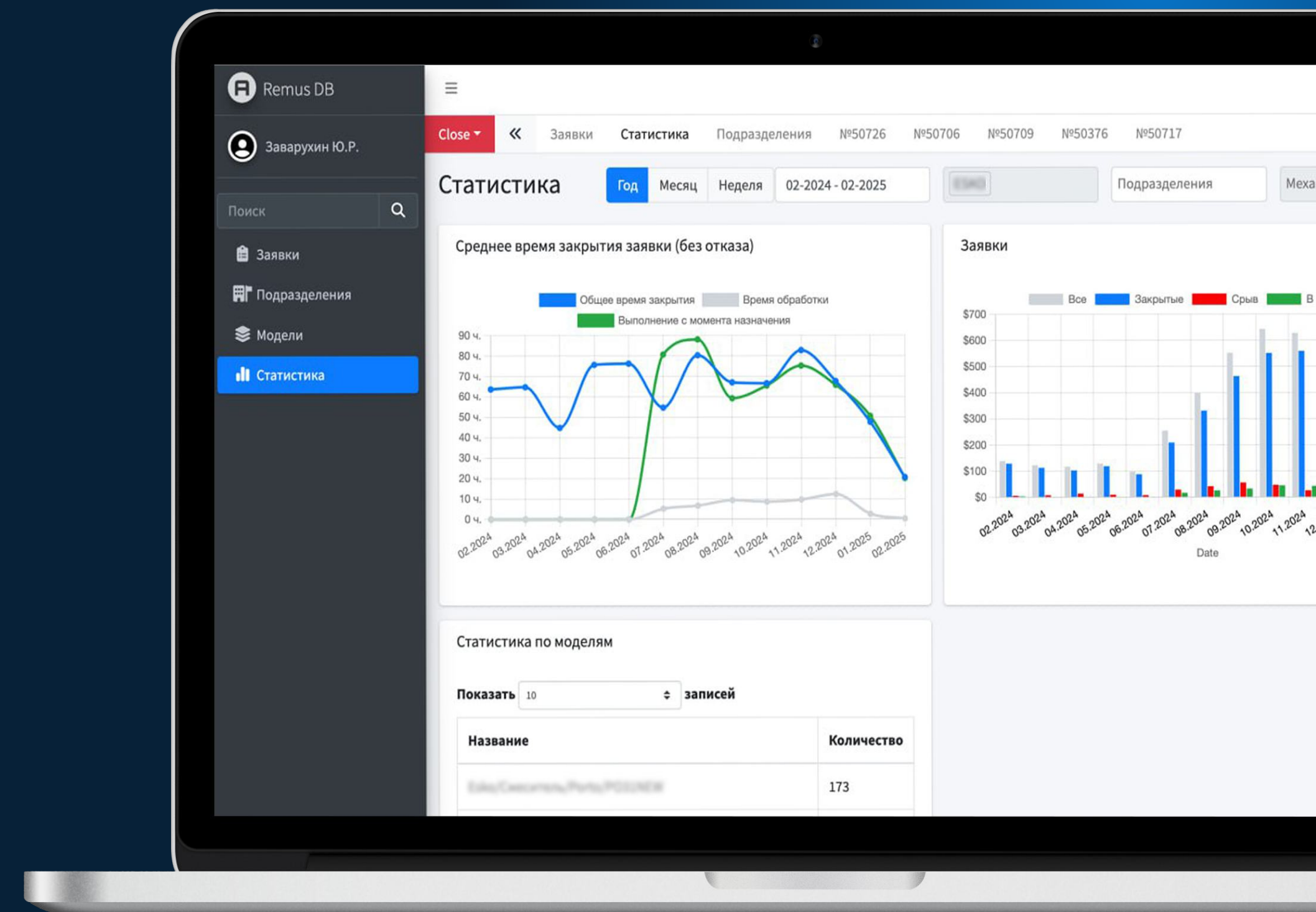




Система управления гарантийным обслуживанием

Сервисное и гарантийное обслуживание под ключ:
мы решаем задачи — вы контролируете



Ремус — ваш **генеральный** **подрядчик** в сервисном обслуживании

Кто мы?

Ремус — координатор сервисного обслуживания с собственным call-центром и технической поддержкой.

Мы разработали ПО для управления сервисным обслуживанием: заявки, ремонт, запчасти, логистика и отчетность — всё в одной системе.

Наши операторы — технические эксперты. Они контролируют сроки и качество работ, управляют заказом запчастей и логистикой, ведут отчетность и координируют работу с сервисными центрами и производителями.



Что мы предлагаем?

Полное администрирование гарантийного обслуживания — от обращения до завершения работ.

- ✓ **Прием и контроль заявок** — фиксируем обращения, назначаем сервисный центр, отслеживаем сроки и статус.
- ✓ **Организация и контроль ремонта** — управление запчастями, логистикой, координация работы мастеров.
- ✓ **Прозрачность на каждом этапе** — доступ в режиме online к статусу выполнения работ, заявкам, фото- и видеоотчетам, записям звонков.
- ✓ **Гибкость управления** — ведите заявки самостоятельно или доверьте нам полный цикл обслуживания.

20 лет опыта
ремонта техники
и гарантийного обслуживания

>50 брендов
на обслуживании

>50 городов по всей России.
Работаем только с проверенными
сервисными центрами

>800 заявок успешно
закрывается в месяц

Какие проблемы мы решаем:

- ✓ **Ручное администрирование:** автоматизируем обработку заявок, поиск сервиса, заказ запчастей, контроль и учет в единой системе.
- ✓ **Недостаток контроля:** обеспечим прозрачность на всех этапах — от приема заявки до завершения ремонта.
- ✓ **Проблемы с клиентским сервисом:** возьмем на себя общение с клиентами и технические консультации, сократим сроки реакции.
- ✓ **Отсутствие отчетности:** сформируем детальные отчеты по выполненным работам.
- ✓ **Ограниченная география обслуживания:** организуем обслуживание даже в удаленных регионах, расширяя ваши возможности.
- ✓ **Низкое качество ремонта:** привлекаем только проверенных специалистов и контролируем их работу на каждом этапе.
- ✓ **Дефицит аналитики:** предоставляем полную статистику и обратную связь от клиентов для анализа дефектов и оптимизации сервиса.

Фокусируйтесь на качестве, а мы позаботимся о гарантийном обслуживании

Как производителю вам важно снижать брак и гарантийные случаи, фокусируясь на продукте и продажах.

Мы берем на себя все задачи гарантийного обслуживания — от обработки заявок до их выполнения. Это освободит ваши ресурсы для более важных задач, а клиентам обеспечит быстрые решения



Гарантийное обслуживание "под ключ"

1 Подключение к системе

Закключаем договор и начинаем работу. Если у вас есть свои сервисные центры, подключаем их к системе. Если нет — подбираем проверенных подрядчиков для вашего бренда.

2 Выделенный номер

Вы предоставляете уникальный номер в формате 8-800, по которому клиенты смогут напрямую обращаться к нам с вопросами по гарантии. Этот номер размещается на вашем сайте и в гарантийных талонах.

Гарантийное обслуживание "под ключ"

3 Обработка заявки

Клиенты оставляют заявки, мы находим нужных специалистов. Вы можете отслеживать все этапы выполнения заявок онлайн через нашу систему: история, фотоотчеты, звонки, документы.

4 Ежемесячная отчетность и оплата

В конце месяца вы получаете сводный отчет по заявкам. После согласования оплачиваете услуги по выставленному счету. Это упрощает работу вашей бухгалтерии, избавляя от необходимости оплачивать счета каждого сервиса, а сервисный отдел — от проверки отчетов в последний день. Проверку заявок можно проводить ежедневно в течение месяца.

Функционал системы

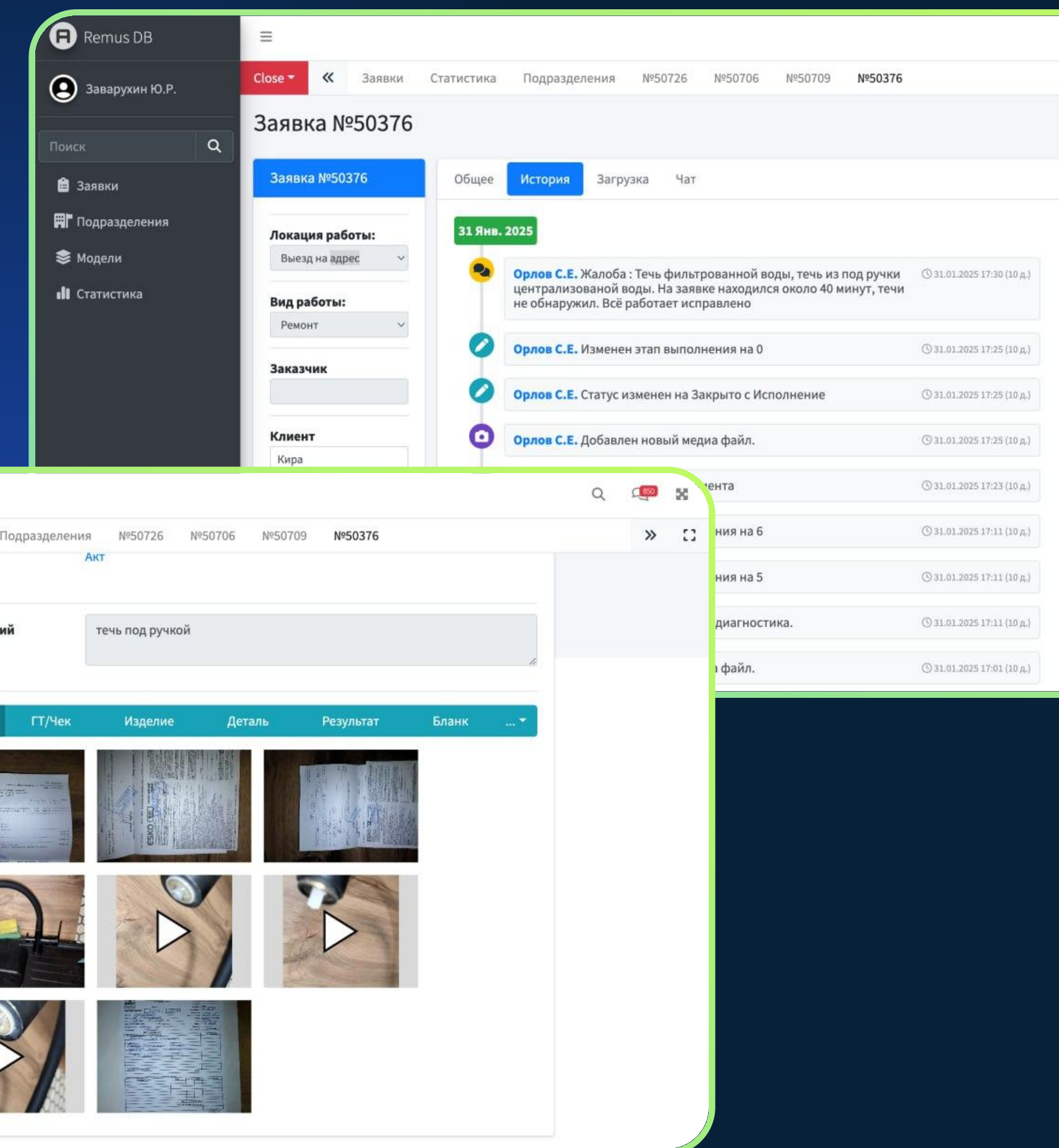
Собственный call-центр

В нашем собственном колл-центре работают технически подкованные специалисты, которые могут дать предварительную оценку неисправности и предложить решение.

История заявок

В системе вы можете отслеживать все заявки, а также историю взаимодействия с клиентом, включая записи фото- и видеоотчетов, а также звонков.

Это позволяет легко контролировать процесс, быть в курсе всех этапов работы.



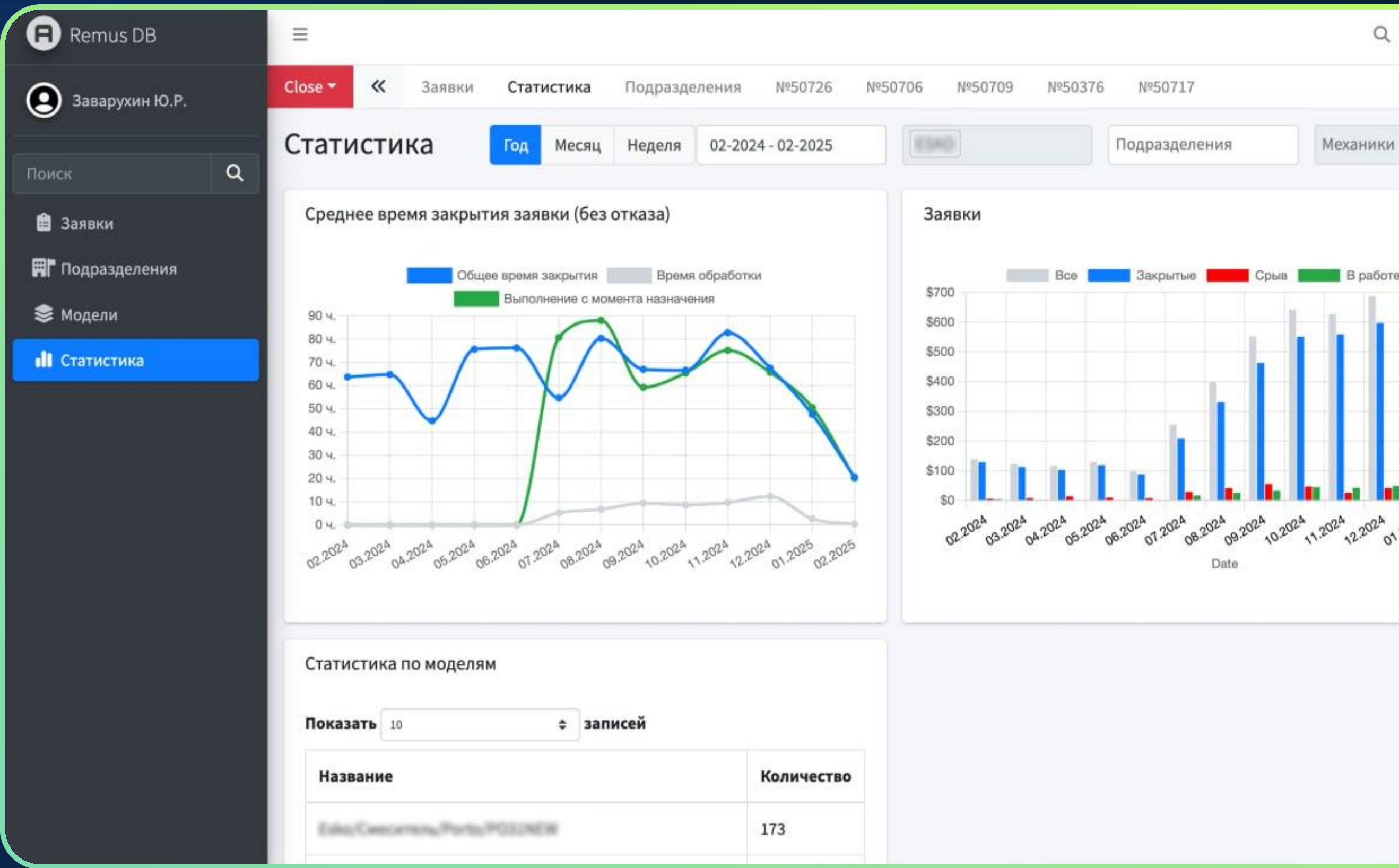
Онлайн документы

В системе доступны онлайн-документы для всех участников процесса.

Работа с аналитикой

Система предоставляет подробную отчетность и аналитику по выполненным работам.

- Количество выполненных заявок каждым СЦ и в целом;
- Среднее время на выполнение заявок каждым СЦ;
- Количество обращений по каждому артикулу.



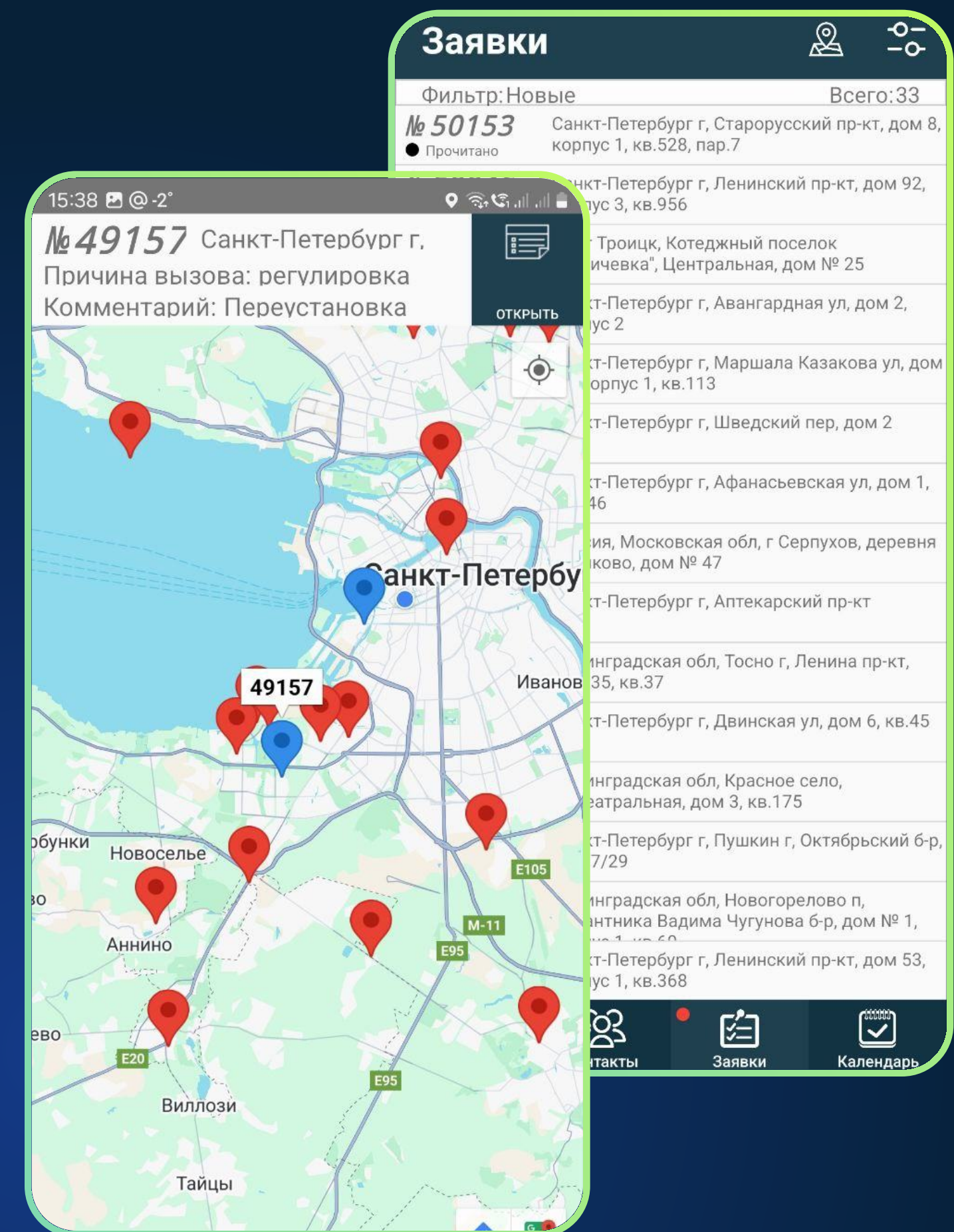
Мобильное приложение

Приложение для мастеров позволяет видеть все поступившие заявки, а также отправлять комментарии, фотографии и отчеты по выполненным работам.

Это упрощает взаимодействие с клиентами и позволяет оперативно обновлять информацию о статусе заявки.

Чат для общения брендов и сервисных центров

Функционал для конечных клиентов (в разработке)



Почему стоит подключиться к системе?

Прозрачность и контроль

Вы всегда видите статус каждой заявки: историю обращений, отчеты и действия мастера. Нет скрытых процессов — полная прозрачность. Можете участвовать в оформлении заявки, если клиент обратился напрямую.

Обратная связь

Получаете информацию о работе вашего продукта на рынке: причины брака и отзывы от клиентов. Это помогает оперативно реагировать на негатив и улучшать качество.

Расширение географии

Мы работаем с сервисными центрами по всей стране, включая удаленные регионы. Мастера могут консультироваться онлайн и сразу определять характер дефекта.

Проверенные специалисты

Доступ к сети профессионалов с опытом работы с разными брендами — вместо поиска случайных мастеров.

Почему стоит подключиться к системе?

Скорость обслуживания

Быстрая обработка заявок и решение проблем клиентов благодаря автоматизации. Контроль выполнения заявок осуществляется как нами, так и вами.

Снижение рисков и затрат

Вам не нужно содержать сервисный отдел, заниматься логистикой и складом запчастей. Мы управляем заявками, а вы платите только за реальные услуги.

Автоматизация отчетности

Автоматизация процессов позволяет быстро решать проблемы клиентов, сокращая время обработки заявок. Контроль выполнения заявок — как с нашей, так и с вашей стороны. Заявка поступает в сервисный центр за 1 минуту, где бы он ни находился.

Аналитика в реальном времени

Получаете информацию о количестве заявок, среднем времени выполнения и обращениях по каждому артикулу.

Готовы улучшить ваше гарантийное обслуживание?

Свяжитесь с нами, чтобы обсудить детали и протестировать систему!

Контакты:

Телефон: +7 952 377 25 25

Email: vk.remus@mail.ru

[Ремус.рф](https://remus.rf)