



Доставка сервиса к дверям

Производитель стеклоформирующего оборудования Emhart Glass выводит сервис для российских заказчиков на новый уровень с новым помещением, увеличенным штатом и обновленным подходом к работе с клиентами в их собственной языковой и временной зоне.

Emhart Glass — это ведущий международный поставщик оборудования, систем управления и запасных частей для стеклотарной промышленности, сосредоточенный на производстве и инспекции высококачественной стеклянной тары. Коллектив обладает всеобъемлющими профессиональными знаниями в области формования стеклотары: создания необходимых условий для стекла, формования капли, транспортировки тары, инспекции на холодном участке, огнеупорных частей и обеспечения качества. Кроме того, Emhart Glass предоставляет дополнительные услуги своим клиентам, включая монтаж, обучение, производственную поддержку и техническое обслужива-

ние, а также консультирование по вопросам оптимизации производственного процесса.

Концепция компании — стекло в качестве доминантного экологического материала, задействованного Emhart Glass, как ведущим поставщиком технологий. Миссия Emhart Glass — поддержка заказчика в его стремлении к постоянной рентабельности, повышению качества и растущей доле на рынке тарной промышленности путем автоматизации.

Emhart Glass в России

С головным офисом в г. Кам, Швейцария, Emhart Glass имеет пятнадцать подразделений в одиннадцати странах мира. Компания активизировалась на российском рынке еще в 1960-е годы, реализовав несколько машин в Советском Союзе. Вслед за более спокойным периодом в поздние 1980-е торговля как IS, так и инспекционными машинами, вновь набрала обороты в 1990-е. Сегодня Emhart Glass поставляет широкий спектр стеклоформирующего оборудования, оборудования контроля качества стеклотары и запасных частей на стремительно развивающийся и расширяющийся российский рынок.

До недавнего времени Emhart Glass обслуживал своих российских заказчиков че-

ТЕХНОЛОГИЯ ДЕКОРИРОВАНИЯ СОХРАНИТ ВАШУ МЫСЛЬ ЛУЧШЕ ЧЕМ ЛЮБАЯ ЭТИКЕТКА



МНОГОЦВЕТНЫЕ (ДО 8 ЦВЕТОВ) ТРАФАРЕТНЫЕ ПЕЧАТНЫЕ МАШИНЫ ФИРМЫ FERMAC

позволяют наносить на стеклянную тару
прочные красочные изображения
с наилучшим качеством и высокой скоростью

www.ferrmac.it

В России www.ritsteklo.ru



рез торговое и сервисное представительство в Москве. На данный момент компания значительно усовершенствовала и расширила свое подразделение, чтобы предложить клиентам новые преимущества, такие как доступность, обучение работе с техникой, техническая поддержка и постоянное наличие запчастей.

Новый центральный российский офис

Новая организация под названием ООО «Эмхарт Гласс» расположена на трассе М5, всего в 500м от МКАД. До офиса легко можно добраться из близлежащего международного аэропорта Домодедово, в нескольких километрах от офиса имеется множество высококлассных отелей. Общая площадь помещений ООО «Эмхарт Гласс» составляет 250 кв.м. и включает в себя тренинг-центр и конференц-зал, где для клиента может быть проведено индивидуальное обучение в сфере эксплуатации оборудования горячего и холодного участков, проектирования формокомплектов и других областях.

ООО «Эмхарт Гласс» возглавляет Генеральный директор Франсуа Лаенен. Господин Лаенен обладает тридцатилетним опытом работы в стеклотарной промышленности и сотрудничает с Emhart Glass около двадцати лет. Он полностью знаком со стандартами российских проектов и имеет отличное понимание требований местного рынка. Господину Лаенену оказывает поддержку управляющий делами подразделения, регулирующий финансовые и договорные вопросы в соответствии с действующим российским законодательством.

Доступные на месте запасные части

Сейчас Emhart Glass впервые поставляет запасные части к своим машинам из России. Запчасти можно приобрести за рубли со склада компании в Москве, что намного облегчает и ускоряет процесс закупки для заказчиков. Никаких трудностей с импортом или таможенной очисткой, и клиенты могут быть уверены, что они получают оригинальные запчасти Emhart Glass по наилучшей цене.

Связь с клиентом также претерпела изменения в лучшую сторону. Emhart Glass теперь предоставляет всю подтверждающую



документацию на русском языке и обязуется поддерживать связь с заказчиком также на русском. Были назначены два администратора по продажам, сосредоточенные исключительно на регионе Россия/СНГ, компания также планирует очень скоро объявить дополнительные контакты по продажам в московском офисе, на этот раз специализирующиеся на оборудовании горячего и холодного участков.

Поскольку теперь весь занимающийся продажами персонал Emhart Glass владеет русским языком, заказчики могут быть спокойны и уверены, что просьбы о помощи встретят понимание и эффективную реакцию в любое время. А поскольку новый офис расположен в московской временной зоне, клиенты могут звонить в любое время в течение своего обычного рабочего дня.

Техническая поддержка

Обязательство Emhart Glass вести дела с заказчиками на русском языке распространяется также и на техническую поддержку. Компания предлагает местный сервис и поддержку для любых видов механического и электронного оборудования, а также может за дополнительную стоимость предоставить консультации в таких областях, как аудит оборудования и управление человеческими ресурсами.

Руководство проектами теперь осуществляется местно российскими руководителями проектов, назначаемыми на каждое задание. Доступны сервис-инженеры для работы с оборудованием горячего и холодного участков, они могут прибыть к клиенту наиболее быстрым видом транспорта: автотранспортом — к заказчикам в пределах 1000 км или авиатранспортом - к заказчикам на более дальнем расстоянии.

Вся документация по оборудованию пишется на русском языке и предоставляется клиентам до закрытия проекта. Как только оборудование водится в эксплуатацию, в распоряжение клиента поступает сервис-координатор и единый пункт для рекламационных отчетов - опять же, все на русском языке.

И, наконец, Emhart Glass, кроме всего прочего, предоставляет производственную поддержку и обучение на оборудовании, хотя в настоящее время это доступно пока только на английском языке. ■

ROSO