

Как пандемия стимулировала развитие дистанционного сервиса

FRISQUET поделится опытом сокращения издержек на выставке Aquatherm 2021

Эксперты компании FRISQUET уверены, что 2021-й станет для рынка отопительного оборудования годом дистанционного сервиса. Пандемия вынудила освоить мобильные приложения даже тех пользователей, кто долго сопротивлялся диджитализации. В результате и клиенты, и инженеринговые компании оценили преимущества Apps-сервиса. Опытom внедрения приложения Frisquet Connect Pro в систему обслуживания котлов компания поделилась на международной выставке Aquatherm 2021, которая прошла с 2 по 5 февраля в Москве.



Армен Калинин, директор по экспорту компании FRISQUET, лидера французского рынка отопительного оборудования, рассказывает: *«Мы уже более 10 лет в России. С начала 1990-х, когда были завезены первые партии котлов, мы пережили многое. Но прошлый год на удивление стал для нас прорывным. Вопреки прогнозам, мы ощутили рост спроса на оборудование премиум-сегмента. При этом одним из драйверов продаж — это интерес к девайсам, которые позволяют дистанционно управлять котлом и осуществлять сервисное обслуживание без физического присутствия технического специалиста. Наше приложение Frisquet Connect Pro, запущенное год назад, — своего рода бизнес-подарок в условиях пандемии».*

По его словам, с момента выпуска приложения более двух десятков партнёров компании опробовали его в своей работе, их расходы на обслуживание клиентов сократились в среднем на 20 %.



«Раньше владелец теплогенератора вызывал мастера на дом, когда проблема уже проявилась и требовала срочного разрешения. И только после его оценки можно было заказать нужные запчасти. Сейчас с помощью нашего приложения специалисты сервисных центров узнают о возникшей ошибке до выезда. И это не только удобно пользователю, но и позволяет оптимизировать логистику, заранее заказать комплектующие и разобраться за один раз сразу с несколькими проблемами. Также

некоторые настройки котлов мастер может изменить удалённо, не выезжая к клиенту. Это снижает количество вызовов», — поясняет Армен Калинин.

Сами же владельцы теплогенераторов, установившие приложение, могут удалённо управлять им, изменять температуру в зависимости от текущих потребностей и отслеживать уровень потребления энергии.

На выставке Aquatherm 2021 сотрудники компании продемонстрировали работу с приложением, поделились накопленным опытом и ответили на все вопросы по поводу нюансов его установки и использования. На стенде также были представлены конденсационные теплогенераторы серии Condensation и низкотемпературные Evolution. На их примере можно было увидеть процесс управления настройками котла через телефон.