

> 6. PLÁNOVÁNÍ VÝROBY A MONTÁŽÍ

Vzhledem k tomu, že z předchozího jednání a kroků má Customer partner znalosti o místě instalace, je schopen poskytnout nejkomplexnější informace pro plánování výroby a následné montáže.

> 7. VÝROBA DÍLŮ

Customer partner dostává informace o případných změnách v termínech výroby a v dodávkách zboží.

> 8. MONTÁŽ DODANÉHO VYBAVENÍ V DOHODNUTÉM TERMÍNU

Customer partner po dohodě se zákazníkem společně s výrobním oddělením naplánují termín montáže. Montážní pracovníky před nástupem na montáž informuje o zvláštnostech konkrétního řešení a nebo specifických prvcích vybavení.

> 9. ZÁRUČNÍ A POZÁRUČNÍ SERVIS

V případě doplnění nebo změny interiéru zákazník kontaktuje svého partnera a ten se znalostí původní dodávky interiéru a po prověření možností nebo technického řešení vzniklé situace informuje zákazníka o možnostech řešení.

> 6. PLÁNOVÁNÍ VÝROBY A MONTÁŽÍ

Probíhá na základě zkušeností s odhadem potřebné doby a počtu pracovníků, bez znalosti konkrétní situace.

> 7. VÝROBA DÍLŮ

Výrobní oddělení vyrábí zboží v požadovaném množství a termínu.

> 8. MONTÁŽ DODANÉHO VYBAVENÍ V DOHODNUTÉM TERMÍNU

Po dohodě s výrobním oddělením montážní pracovníci provedou montáž.

> 9. ZÁRUČNÍ A POZÁRUČNÍ SERVIS

Zákazník řeší následný servis s obchodním oddělením.

Let us inspire you

> CLEVER SOLUTION



ADRESA. MBG, spol. s r. o., U Bořin 2125/7a, Zábřeh 789 01, Czech Republic
TELEFON. +420 583 401 311, FAX. +420 583 401 312, HTTP. www.mbg.cz

> Let us inspire you



CLEVER SOLUTION

Na úplném začátku jste Vy naši zákazníci, Vaše sny, přání a potřeby.

Vyvinuli jsme systém, který Vám je pomůže splnit.

Intelligent customer system je systém vyvinutý společností MBG s cílem efektivně řídit komunikaci se zákazníky a realizaci zakázek.

Systém garantuje individuální přístup k řešení požadavků klientů a zajišťuje vzájemnou komunikaci jednotlivých subjektů, které se podílejí na řešení zakázky. Díky zavedení systému ICS dochází k výraznému zefektivnění činnosti ve všech oblastech zákaznického servisu.



Zákazník



Customer partner

- > definice potřeb a přání zákazníka
- > vytvoření návrhu
- > řešení všech kroků zakázky se zákazníkem

Clever solution®

INTELLIGENT CUSTOMER SYSTEM

SYSTEM CLEVER SOLUTION

> 1. PRVNÍ KONTAKT SE ZÁKAZNÍKEM

První kontakt zákazníka s obchodníkem, který zákazníka předá příslušnému Customer partnerovi. Úkolem Customer partnera je řešení všech následných kroků a komunikace se zákazníkem.

> 2. ZPRACOVÁNÍ NÁVRHU, UPŘESNĚNÍ POŽADAVKŮ

Zákazník sdělí technikovi MBG – svému Customer partnerovi své požadavky a ten je zpracuje. Nemůže dojít ke ztrátě informací uvnitř struktur dodavatele jejich nepřesným předáním. Při další spolupráci již Customer partner zná potřeby, požadavky a přání svého zákazníka.

> 3. PŘEDÁNÍ NABÍDKY, OBCHODNÍ PODMÍNKY

Customer partner (autor návrhu) předloží zákazníkovi nabídku a řeší s ním případné změny.

> 4. POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY

Zaslání objednávky a její potvrzení řeší zákazník s Customer partnerem. Výhodou je detailní znalost zakázky a její realizovatelnost. Navíc může okamžitě reagovat a řešit otázky spojené s technickou přípravou výroby.

> 5. ZPRACOVÁNÍ VÝROBNÍ DOKUMENTACE A ATYPŮ

Před zahájením výroby případně montáže ověří na místě realizace skutečný stav a shodnost skutečného interiéru s předanými podklady. Na základě podkladů od Customer partnera technické oddělení zpracuje výrobní dokumentaci případných atypických dílů a řešení.

STANDARDNÍ POSTUP

> 1. PRVNÍ KONTAKT SE ZÁKAZNÍKEM

První kontakt se zákazníkem, zákazník sdělí svoje požadavky obchodníkovi a ten je dále řeší s technickým oddělením.

> 2. ZPRACOVÁNÍ NÁVRHU, UPŘESNĚNÍ POŽADAVKŮ

Podle informací z obchodního oddělení pracovník technického oddělení zpracuje návrh na požádání zákazníka a upřesní si se zákazníkem jeho požadavky.

> 3. PŘEDÁNÍ NABÍDKY, OBCHODNÍ PODMÍNKY

Obchodník předá zákazníkovi nabídku odpovídající návrhu, který zpracovalo technické oddělení. Součástí nabídky jsou také obchodní podmínky.

> 4. POTVRZENÍ OBJEDNÁVKY

Zákazník na základě nabídky zašle na obchodní oddělení objednávku a obchodní oddělení objednávku potvrdí.

> 5. ZPRACOVÁNÍ VÝROBNÍ DOKUMENTACE A ATYPŮ

V případě výroby atypických dílů zpracuje technické oddělení výrobní dokumentaci.

Obchodní oddělení

- > vytvoření a předání nabídky
- > specifikace obchodních podmínek
- > potvrzení objednávky

Technické oddělení

- > zpracování návrhu
- > zpracování výrobní dokumentace a atypických prvků

Příprava výroby

- > plánování výroby a montáže

Výrobní oddělení

- > výroba jednotlivých komponentů

Montáž vybavení

- > montáž dodaného vybavení ve stanoveném termínu

Servisní služby

- > záruční a pozáruční servis