

Даже самые качественные приборы для охлаждения помещения иногда ломаются, огорчая своих владельцев, привыкших к работе кондиционеров особенно в летнее время. Специалисты из центра услуг компании "Электра" делают все для того, чтобы хозяевам не пришлось сидеть в душной комнате. 120 специалистов на русском языке, английском и иврите помогают израильтянам восстановить функции своих кондиционеров, не прибегая к вызову мастера на дом. "Мы просим номер телефона клиента, и если он у нас записан в системе, то по номеру телефона мы можем определить, какой у него кондиционер, – рассказывает о своей работе корреспонденту RTVi представитель центра обслуживания Евгений Медведев. – Сначала проверяется, насколько чистые фильтры в кондиционере". Клиенту задаются элементарные вопросы: как давно чистились фильтры, сколько градусов стоит на пульте управления кондиционером и так далее. Все автоматизировано – список возможных неполадок внесен в компьютерную систему, благодаря чему около 72% всех проблем удается устранить в течение нескольких минут, и клиенту не приходится тратить время на прием мастера. Время ожидания сведено к минимуму. "Если придется менять какую-то деталь, наш мастер приедет в течение 48 часов, плюс-минус 2 часа, - говорит Эяль Кремер, заместитель генерального директора "Электра" по вопросам обслуживания. – Более того, за счет предварительного обращения в телефонный центр, мастер заранее может предположить, какая деталь понадобится. Ему запрещено покидать дом клиента до тех пор, пока неполадка не будет устранена. В случае, если какой-то детали все же не хватит, ему доставят ее с ближайшего склада". Это возможно благодаря тому, что детали местного производства. Технические центры расположены по всей стране. "Электра" на протяжении десятилетий обеспечивает квартиры и офисы израильтян холодом и теплом. Ломаются кондиционеры редко, потому что перед выходом "в свет" проходят многократные проверки на заводах и лабораториях. Но если это случается, помощь не заставляет себя долго ждать. Не все знают, что телефонную консультацию бесплатно можно получить и после того, как срок гарантии уже истек, и даже если кондиционер не застрахован. по информации [www. airweek. ru](http://www.airweek.ru)