

Premium Care: ennakoivan palvelun huolettomuutta

Kun arki on täynnä liikkuvia osia, luotettava ja tiivis kumppanuus tekee siitä kevyempää. Haluamme synnyttää ratkaisuja, jotka rakentavat molemminpuolista arvoa liiketoiminnalle, joka kantaa pitkälle – kestäväällä ja tuloksellisella tavalla.



Miten palvelu toimii?

Premium Care TOMRAlla ei tarkoita vain huoltoa: ennakoimme, optimoimme ja kehitämme yhdessä kanssanne. Saatte nimetyn asiantuntijatiimin ja täyden läpinäkyvyyden palautusjärjestelmienne tilaan.

Sopimus sisältää kaiken olennaisen – myös varaosat – jotta voitte keskittyä kaupan arkeen ja myyntiin. Ilman häiriöitä ja ikäviä yllätyksiä kuluttajillekin luodaan mahdollisimman sujuva ja tehokas palvelukokemus.

Palvelun ydin



Palveluksessasi

Asiakkuusvastaavat (KAM)

- Yhteiset tavoite- ja kehityskeskustelut kerran vuodessa
- Investointipäätösten ennakointi, yhteiset laskelmat
- Volyymien kehitys ja resurssisuunnittelu

Huolto

- Järjestelmän kunto ja henkilöstön osaaminen iskussa ennen sesonkeja
- Säännöllinen kuntokartoitus ja ylläpito
- Ennakoiva seuranta ja häiriöiden ehkäiseminen

Asiakastuki

- Etähuolto ja häiriöiden monitorointi
- Järjestelmän kunto jatkuvassa, yhteisessä seurannassa
- TOMRAn asiakastyytyväisyyden ja asiointin sujuvuuden monitorointi

Yhteiset mittarit ja seuranta

- BinoQ - näkymä volyymeihin, järjestelmän tilaan ja yleiskuntoon
- Palautuskokemuksen sujuvuus ja kuluttajien tyytyväisyys
- Asiakasvirrat ja volyymien kehitys
- Asiakaskohtaiset, yhteisesti sovitut mittarit.