

Maclab

Сеть сервисных центров Apple

www.mac-lab.ru

21

Заложенный в фундамент Maclab

Maclab

Сеть сервисных центров Apple



Maclab - когда клиент дороже денег!

В 2006 году я познакомился с техникой Apple, начав работать продавцом-консультантом первого в России сетевого магазина Apple. В то время о компании Apple в России знали единицы и они были новаторами и ценителями лучшего. Я ежедневно консультировал интересующихся этой техникой людей и, незаметно для себя, оказался влюблённым в Apple.

В эти годы я познакомился с потрясающими людьми, которым я помогал настроить технику и разобраться в ней. А они давали мне новое представление о лучшей жизни. Все ценители Apple были внимательны к обслуживанию и экспертизе, казалось, что покупка нового Mac или iPod для них целая церемония. Их объединяло одно - желание владеть самыми совершенными вещами! Я быстро усвоил, как важно хорошо знать продукт и понимать истинные потребности пользователя Mac, старался держать высокий уровень обслуживания, не жалея времени и сил. Порой случалось так, что покупатель приобретая новый Mac задерживался в магазине на пол дня, ему было просто интересно общаться и узнавать что-то новое об Apple устройствах.

29 июня 2007 года в Apple Store в Америке, состоялся старт продаж iPhone. Уже 30 июня он был у меня в руках! Это устройство перевернуло мое представление о смартфонах, я был в эйфории когда держал его в руке. Я мог удобно просматривать сайты, почту, видео на YouTube. Я ложился спать и просыпался с ним в руке, чтобы узнавать свежие новости, а сейчас это норма для большинства.

Но купить iPhone в магазине на территории России еще долго не представлялось возможным. И это спровоцировало спрос на доставку iPhone из Америки. Привезти в Россию эти гаджеты было половиной дела - они не работали с русскими SIM-картами. Вот тут, счастливым обладателям новых iPhone, снова требовалась моя помощь. Я стал гуру в iPhone и Mac, в глазах клиентов я будто проделывал особые ритуалы с бубном, после которых Айфон наконец мог звонить. Люди, купившие iPhone, быстро становились приверженцами Apple и меняли свой ноутбук на MacBook. Директора компаний, понимая насколько удобен Mac, переводили весь парк рабочих компьютеров на эти устройства и их ничего не пугало, потому что любые вопросы совместимости я был способен решить.

В 2008 году, я зарегистрировал новую компанию и назвал ее Creativ Laboratory of Macintosh, которое впоследствии было сокращено до быстрого произношения - Maclab. Мы занимались обучением и обслуживанием техники Apple, без аппаратного ремонта.

В 2009 году все чаще обращались клиенты с вопросом: «Где можно отремонтировать iPhone, который был куплен в Америке?». Авторизованные сервисные компании за них не брались. Мне нужно было решить потребность клиентов. Я изучил рынок, и был разочарован. Сервисные центры ничего не понимали в Apple устройствах, они просто добавляли к своему прайсу по ремонту часов, фотоаппаратов и Nokia еще один пункт "iPhone". Качество выполненной работы никого не волновало, они работали с клиентом один раз. Офисы таких организаций тоже оставляли желать лучшего, и я даже не мог представить тех эстетов и ценителей Apple, которые решились бы отдать свое устройство в такое место. Поэтому я ничего не мог порекомендовать своим клиентам.

Я решил взять на себя ответственность и начать помогать с ремонтом: находил лучшие мастерские и пытался произвести у них ремонт. Но о каких-то гарантиях и безопасности не было и речи. Обратившись в очередной раз в такую мастерскую я узнал, что накануне их ограбили и унесли все устройства с информацией клиентов. Конечно, доверять ремонт я им не стал. Меня удивляло отношение владельцев этих мастерских к чужому имуществу и информации. Мне требовалось найти другое решение.

В 2010 году я с командой единомышленников открываем первый сервисный центр обслуживания Apple техники в Санкт-Петербурге, на улице Казначейская дом 3.

В 2012 году мы стали сетевым сервисом открыв второй центр обслуживания на севере города в ТК «Миллер».

В 2018 году мы являемся самым крупным в России монобрендовым сервисом Apple. За нашими плечами более 40000 выполненных ремонтов и тысячи решенных вопросов. Мы продолжаем развиваться и открываем дополнительные центры обслуживания. Для нас по-прежнему важно быть новаторами и экспертами, оказывать услуги на высшем уровне и получать отзывы о проделанной работе. Мы верим в то, что мы делаем и стремимся, чтобы Maclab с каждым годом становился только лучше и выходил на новый уровень не только в Санкт-Петербурге, но и России!

Генеральный директор
Дмитрий Кружалин

№ 1 в Санкт-Петербурге

Мы самая крупная
моно брендовая сеть
сервисных центров Apple
в Санкт-Петербурге

Мы одна из первых сетевых
компаний в данной сфере
в России



Качество

Детали
высокого
качества

Регулярное
обучение
сотрудников

Все сотрудники
имеют опыт работы
не менее 2 лет

Специализированное
оборудование
высокого качества
в достатке

Внутренняя
онлайн-платформа
консультации
инженеров

Диагностические
схемы,
разработанные
в Maclab

Видеонаблюдение
за процессом
работы

Специальные
комфортные места
для инженеров
с правильным
освещением

Система двойной
проверки устройств
до и после ремонта

Добропорядочность



- Не путаем с ценами
- Не устанавливаем б.у. детали
- Не заменяем хорошие детали на плохие

Безопасность



Все офисы застрахованы



Все офисы под постоянной охраной



Видеонаблюдение 24/7



Все звонки записываются
и проверяются



Проверенные сотрудники



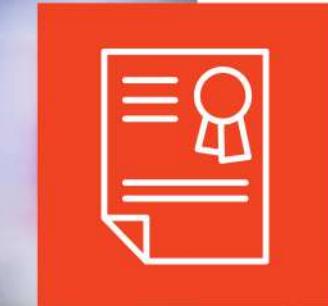
Сохранность и конфиденциальность информации

Основной приоритет компании -
безопасность информации клиента



- Запрет на просмотр информации клиента
- Неразглашение информации
- Запрет на хранение информации на носителях организации
- Запрет на сбор паролей iCloud
- Возможность выполнения ремонта в присутствии клиента
- Удаление информации только по согласованию с клиентом





Гарантия

100
дней

на все
услуги

100
дней

на все
аксессуары

2
года

через
экспертное
заключение

Без чека, без документов,
просто по электронной базе

С возможностью полного возврата
денежных средств

Сетевая гарантия дает возможность
обращаться в любой из центров
обслуживания

Работаем полностью на основании
законов РФ

Профессионализм



- Подбор персонала только с опытом из подразделений Apple
- Регулярное обучение
- Повышение квалификации с экзаменами от Apple
- Алгоритмы взаимодействия с клиентами
- Система стремления достижения wow-эффекта
- Глубокие знания программного обеспечения и «железа»
- Корпоративный портал для улучшения знаний
- Система внутренней коммуникации среди инженеров, для решения самых сложных задач
- Любовь к технике Apple

Стабильность

Узнаваемая торговая марка

Работаем **с 2008 года**

Дорожим своим брендом

Имеем большую клиентскую базу
более **40 000 человек**

Регулярно открываем новые
центры обслуживания

Постоянно увеличиваем штат
сотрудников для новых центров

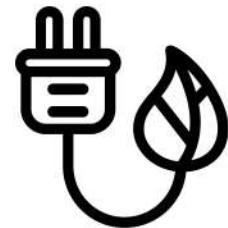
Имеем около **1 500 отзывов** в интернете,
и более **450 благодарностей**
в книгах отзывов



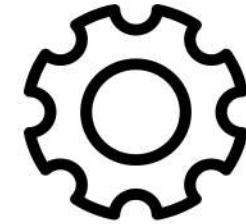
Эколо- гичность



Утилизация АКБ
и батареек
экологичным путем

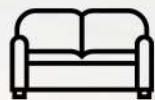


В приоритете
использование
экологичных
материалов



Восстановление
неисправных устройств,
продление цикла
использования

Комфортабельность



Удобная зона ожидания



Кофе, чай и вода
для клиентов



Wi-Fi



Журналы
и тематические книги



Подменное устройство
на время работы



Подменные устройства

Предоставляем клиентам подменные устройства на время ремонта



**iPhone
iPad
MacBook
iMac
iPod**

Сертификация



Есть возможность
на базе компании получить
сертификат Apple и Maclab

Большинство инженеров имеют
сертификат о прохождении
экзамена в Apple, что подтверждает
их компетенции



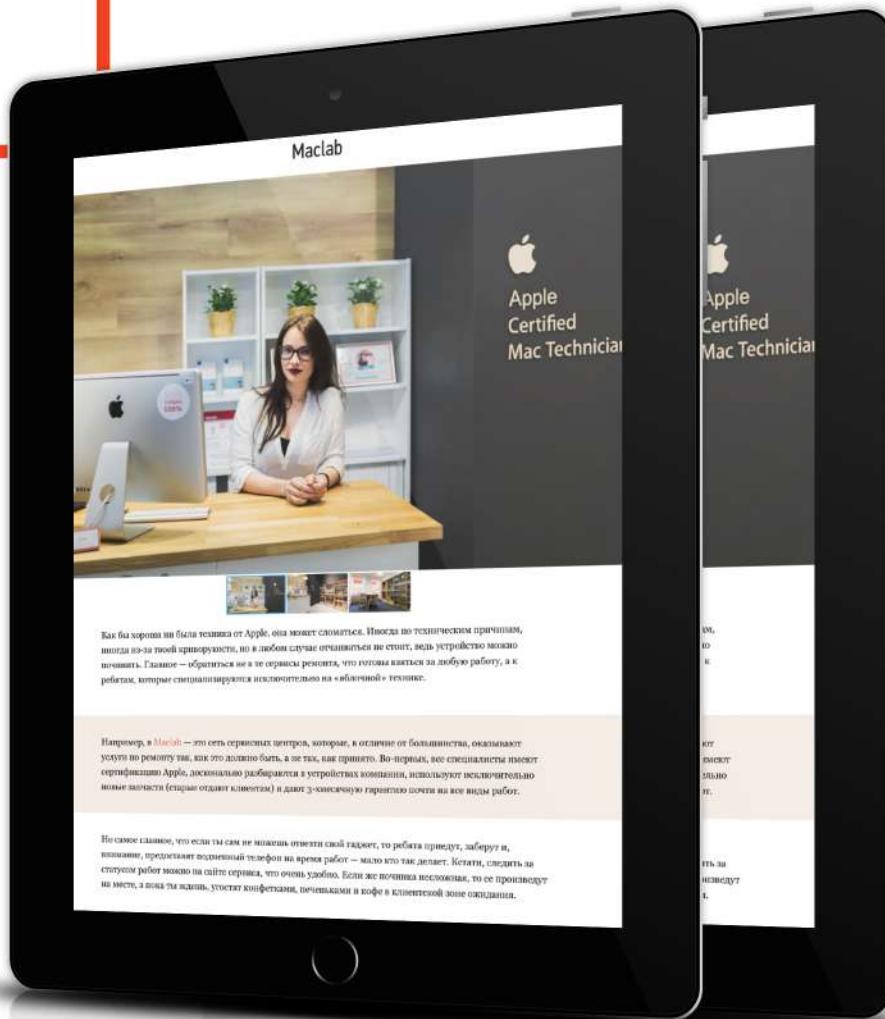
О нас пишут

BRODUDE

петербург
Деловой

афиша

@mail.ru



Сетевой подход

Maclab



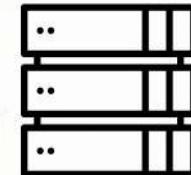
Общая база данных дает возможность работать с заказами клиентов в любом сервисном центре Maclab



Бесплатное перемещение устройства клиента между центрами обслуживания



Прием и выдача заказов там, где удобно клиенту



Единые стандарты работы для всех сервисных центров

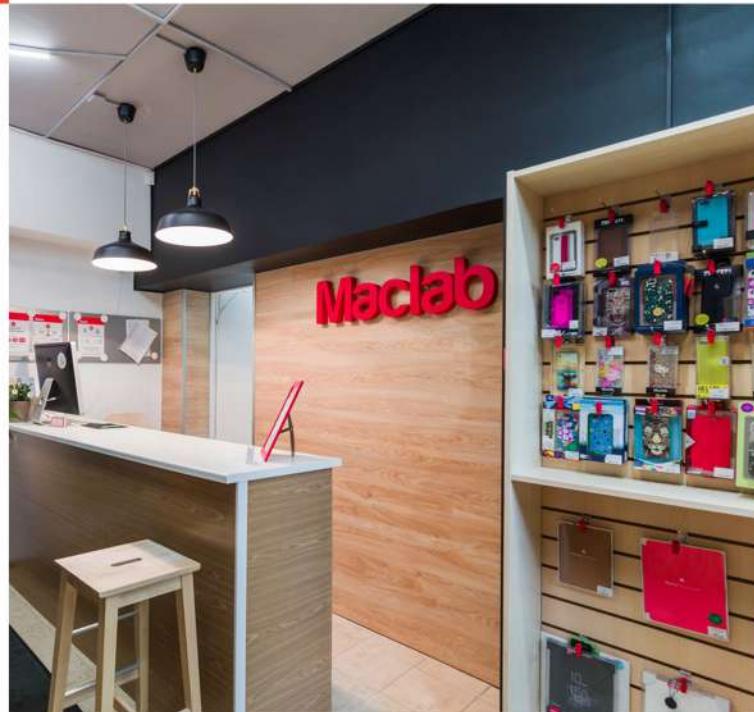
Курьер



Вызов курьера
через сайт



Вызов курьера
в любое удобное
место и время



Вызов курьера
по телефону или
при оформлении
заказа

Привилегии

Все клиенты получают карту привилегий

ДИСКОНТНЫЕ КАРТЫ ВСЕМ

ПРИ ОБРАЩЕНИИ

1
раз

-5%

2
раз

-7%

3
раз

-10%

Maclab

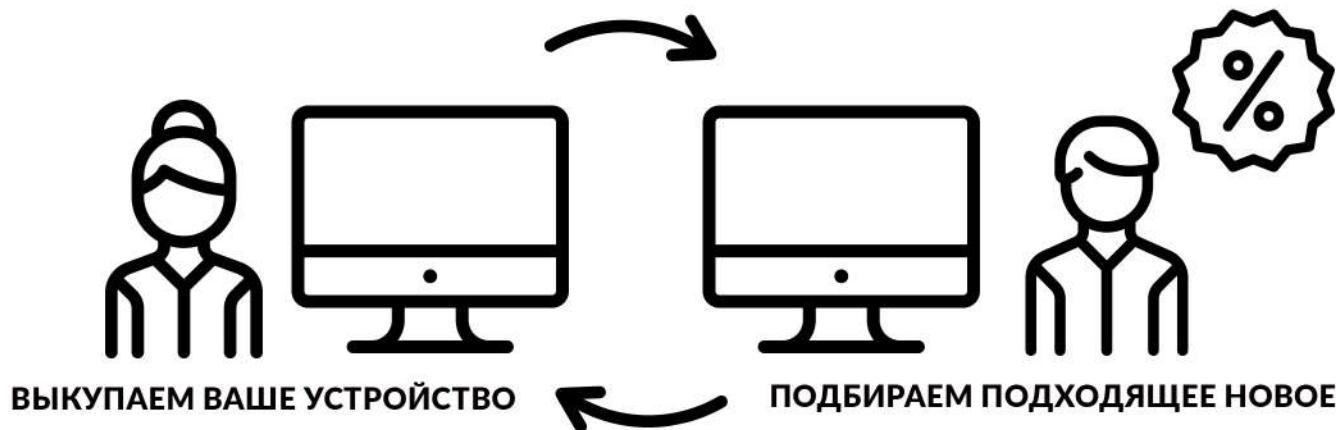
Индивидуальный Apple сервис

ВОЗМОЖНА ПЕРЕДАЧА КАРТЫ ДРУГУ ИЛИ ЗНАКОМЫМ

Trade-in

Мы можем быстро продать по выгодной цене старое устройство и подобрать новое

У нас есть аукцион, через который мы можем быстро продать по выгодной цене Ваше старое устройство Apple



Бесплатная оценка
Вашего устройства



Очистка данных
со старого устройства

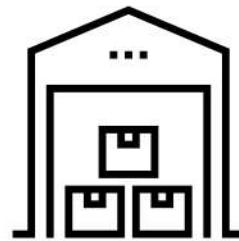


100% выплата
за Ваше устройство

Цена приобретения нового устройства по системе trade-in ниже, чем при покупке устройства с нуля



Собственный склад деталей



Все офисы оборудованы собственными складами деталей Apple

Проверенная система поставщиков с высоким качеством отбора и диагностики

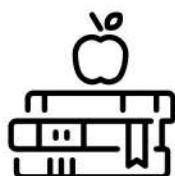
Экспертность



Maclab - монобрендовый сервис по ремонту исключительно техники Apple. Поэтому мы знаем пути решения почти всех поломок, и в сложных ситуациях не опускаем руки.



Используем детали только к технике Apple и хорошо в них разбираемся



Читаем книги и общаемся на тему Apple каждый день



Предлагаем аксессуары для техники Apple



A photograph showing a black storefront sign for "Maclab". The sign includes the phone number +7 (812) 407 32 16, working hours from 11:00 to 21:00 daily, and the website www.mac-lab.ru. An office number 447 is also mentioned. To the right of the sign, a silver Apple laptop is displayed on a stand. A red rectangular box highlights the working hours information on the sign.

Время работы

Ежедневно

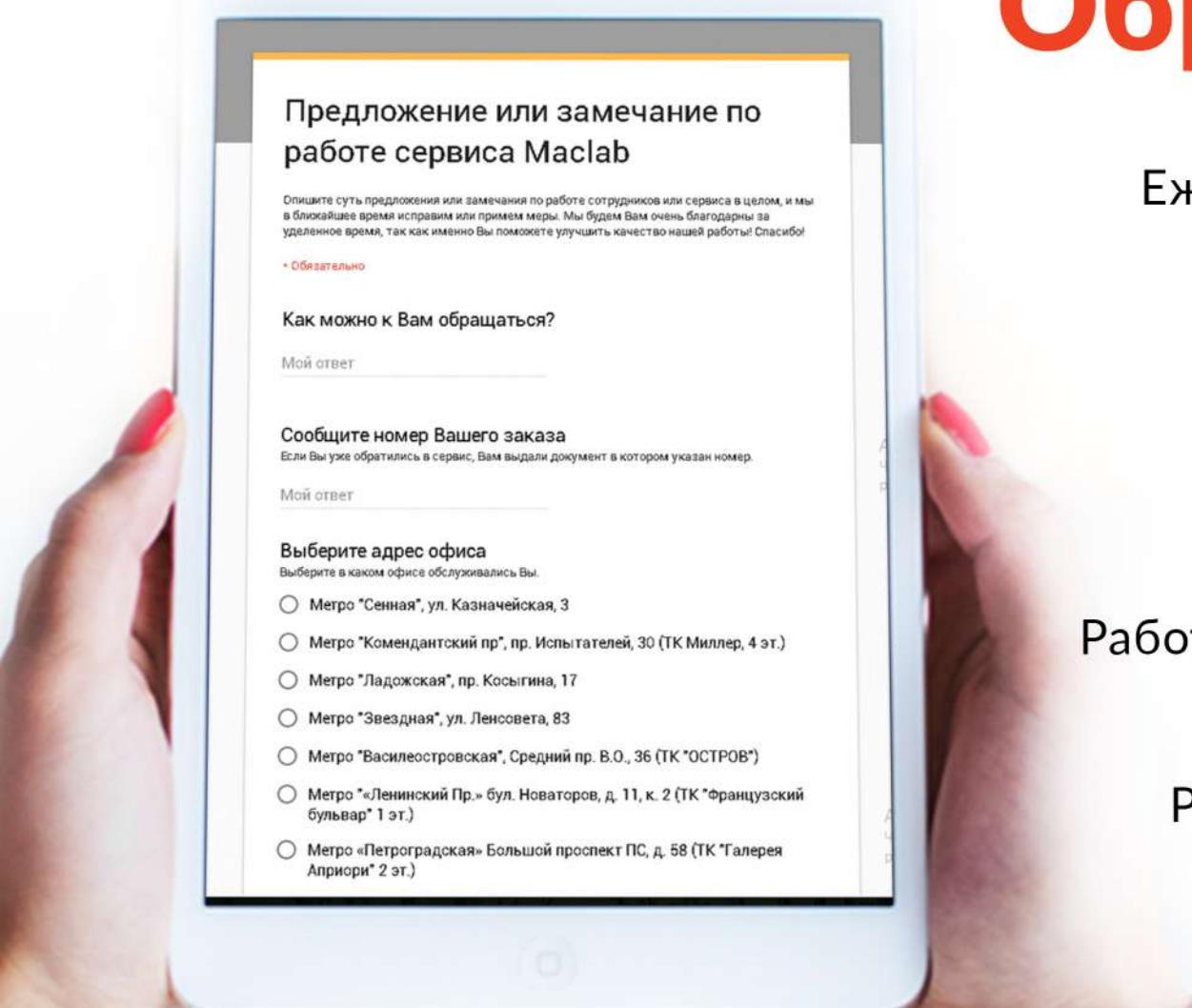
10:00 - 22:00

Ежедневно

11:00 - 21:00

Без обеда и выходных

Обратная связь



Ежедневный мониторинг отзывов и оперативная работа с ними

Возможность коммуникации с генеральным директором, посредством специальной формы на сайте

Работа с популярными социальными сетями и мессенджерами

Рейтинги центров обслуживания и мотивация персонала взаимосвязаны