**«Многоцелевая программа МARS. Лучший дата-центричный подход к сервисному обслуживанию от LG Electronics»**

*Нововведения высоко оценены экспертами профессионального сообщества и жюри премии «Инновации в области улучшения Клиентского Опыта»*

**Москва, 22 апреля 2022г** — Сервисный департамент LG Electronics вышел в финал крупнейшей профессиональной премии СХ WORLD AWARDS и получил награду за выдающиеся достижения в управлении клиентским опытом. Высокой оценки жюри конкурса был удостоен собственный проект клиент-ориентированной системы MARS в номинации «Лучший дата-центричный подход», разработанный и реализованный специалистами компании. Финал конкурса и церемония награждения прошли в Москве рамках проведения международного [Сustomer eХperience World Forum](http://cx-forum.ru/forum/).

«Сервисная служба LG Electronics существует в России более 20 лет и все это время мы стремимся к тому, чтобы каждый покупатель техники получал сервис высочайшего уровня. Именно поэтому была разработана многоцелевая, клиент-ориентированная система MARS. Дата-центричный подход, заложенный в ее основе, позволяет отслеживать состояние заявок в режиме онлайн, своевременно принимать корректирующие меры и решать широкий спектр задач. Для обеспечения возможности такого взаимодействия развернута масштабная IT-инфраструктура из периферийных систем, и ПО вторичного контура» – отмечает Сергей Соколан, директор сервисного департамента LG Electronics.

Сейчас всё больше компаний начинают проявлять искреннюю заботу о клиентах, уделяют всё больше внимания клиентскому обслуживанию и задумываются над пониманием клиента, его нужд и потребностей, а, следовательно, понимают важность клиентоцентричной стратегии и необходимость пересмотра бизнес-процессов внутри компании для построения бизнеса "с человеческим лицом" (human-oriented). Поэтому содействие развитию клиентоцентричной стратегии компаний, выявлять и поддерживать лидеров и лучших профессионалов рынка, освещать лучшие проекты и инновации в области улучшения клиентского опыта.

Возможность управления бизнес-процессом в текущем моменте крайне важна для ряда показателей, по которым оценивается статус заявления.

*О премии:*

Ежегодная Премия СХ WORLD AWARDS выявляет и награждает самые интересные и успешные проекты, инициативы, стратегии, партнерские отношения, продукты, технологии, программы совершенствования и модернизации, а также помогает мотивировать, поощрять и награждать лучших сотрудников, руководителей и их команды в индустрии Сustomer eХperience (СХ).

СХ WORLD AWARDS - самая большая (более 200 номинантов), широко известная и признанная всеми участниками рынка профессиональная Премия в индустрии клиентского опыта

[CX World Club — Победители и лауреаты Премии СХ World Awards в сезоне 2021/2022 (cx-forum.ru)](https://cx-forum.ru/cxclub/cxa/2022/winners)

###

**О компании LG Electronics, Inc.**

LG Electronics — это международная инновационная компания - лидер в области технологий и потребительских товаров, имеющая свои представительства почти во всех странах мира. На производственных объектах компании занято 75 000 сотрудников.  В состав LG входит пять компаний, занимающихся производством бытовой техники и систем кондиционирования воздуха, оборудования для домашних развлечений, устройств мобильной связи, решений для транспортных средств и решений для бизнеса. В 2020 году объем продаж компании LG по всему миру составил 56 миллиардов долларов США. Компания LG является ведущим производителем широкого ассортимента продукции от телевизоров, стиральных машин, холодильников, кондиционеров, мобильных устройств, цифровых медиасистем до автомобильных компонентов. Компания LG также известна своими премиальными брендами LG SIGNATURE и технологичным брендом LG ThinQ, которые используют технологию искусственного интеллекта. Дополнительная информация о компании LG: [www.LGnewsroom.com](http://www.lgnewsroom.com/).