

ASSISTENZA DAL VOLTO UMANO



Il Gruppo Bcs ha recentemente rinnovato il proprio servizio di assistenza post vendita. Grazie a Internet, è ora possibile consultare i cataloghi e gestire gli ordini dei ricambi in tempo reale, velocizzando di conseguenza gli interventi di manutenzione. Un'innovazione che però non intende prescindere dall'esperienza del personale specializzato



La tecnologia da una parte, l'esperienza dall'altra. Internet e i data-base elettronici per poter far fronte in tempo reale alle richieste del concessionario, dell'importatore e del ricambista, ma l'uomo, con le sue capacità di sintesi e con le conoscenze accumulate negli anni, per aiutare la rete di vendita a capire quali sono le problematiche cui dovrà far fronte e anticiparne di conseguenza le esigenze. Un obiettivo, quest'ultimo, che il servizio di assistenza post vendita del Gruppo Bcs ha fatto suo fin dagli albori e che ancora oggi è alla base dell'organizza-



zione. "Far arrivare nel più breve tempo possibile un ricambio a chi ne ha bisogno, afferma Annapaola Draghi, responsabile vendite e marketing ricambi per l'intero Gruppo, oggi non basta più. Tutti i costruttori sono strutturati in questa maniera e quin-

di ciò che fino a un decennio fa costituiva un plus ora è diventato uno standard. Da qui l'idea di fare un passo in avanti dando da una parte la possibilità al concessionario di ordinare i ricambi attraverso la rete internet per ridurre e snellire il più possibile le procedure burocratiche, ma dall'altra lasciare spazio alla comunicazione tradizionale, ai colloqui telefonici, così da permettere ai concessionari di dialogare in diretta con i nostri tecnici". Sulla base di questi presupposti il Gruppo ha quindi approntato all'interno del proprio sito internet un'area dedicata al settore ricambi raggiungibile mediante

il link "E Parts" è strutturata in modo da permettere ai clienti di consultare in diretta e in tempo reale cataloghi e relativi aggiornamenti, così da poter ordinare a colpo sicuro e correttamente tutti i codici che necessitano, spediti anche all'insegna del codice rosso, con consegna vincolata entro 24 ore dall'inserimento dell'ordine. Proprio per evitare che insorga tale necessità e quindi per permettere al cliente di fruire dei tempi di consegna normali è stata istituita una ulteriore possibilità di approvvigionamento definita "pre stagionale". "Il concessionario, continua Annapaola Draghi, in questo caso può effettuare ordini di approvvigionamento durante il periodo invernale e in vista della successiva campagna basandosi da una parte sulla propria esperienza ma dall'al-



pre per agevolare al massimo il concessionario tutte le consegne avvengono attraverso un servizio di corrieri certificati e con i quali la Casa è convenzionata, fermo restando però che se un concessionario dispone

di un proprio corriere può tranquillamente utilizzarlo al posto di quello aziendale. Ne deriva un servizio semplice,

chi ha un problema da risolvere, una formula che a volte funziona meglio del computer. L'assistenza a 360 gradi, l'approccio di customer care, nonché la qualità di un prodotto originale sono un valore intrinseco in ogni singolo particolare. Da segnalare, infine, che il Gruppo Bcs ha varato un nuovo programma internet denominato "E Service" attraverso il quale sarà possibile gestire tutte le pratiche relative alle garanzie permettendo anche di segnalare in tempo reale le osservazioni avanzate dai clienti, informazioni che già oggi arrivano in Azienda e che sono sfruttate per perfezionare sempre più macchine e attrezzature. ◆



tra anche sui consigli che i nostri tecnici, se contattati, possono fornire. Essendo profondi conoscitori delle macchine e dei loro utilizzi, i tecnici dell'assistenza sono in grado di prevedere con buona approssimazione i tempi di vita dei particolari soggetti a usura e quindi possono aiutare il cliente a preventivare per tempo le sostituzioni evitando contemporaneamente che questi debba riempirsi i magazzini di ricambi inutili. Tale organizzazione gioca a favore del concessionario anche a livello economico in quanto i ricambi ordinati fuori stagione sono proposti a condizioni particolarmente favorevoli. Sem-

veloce e fortemente orientato a soddisfare tutte le possibili esigenze della rete di vendita, ma anche strutturato in modo da proporsi in termini di consulenza tecnica nel momento in cui ciò si rivelasse necessario". Nessun problema in definitiva per chi si avvicina per la prima volta alle macchine del Gruppo Bcs o deve intervenire su di esse senza aver potuto maturare prima un minimo di esperienza. Il servizio di assistenza risponde anche alle richieste via fax o telefoniche arrivando, se necessario, anche a individuare i ricambi partendo da schizzi e semplici descrizioni verbali. L'esperienza al servizio di

