

Cliente

ESTENDO

Data

Aprile 2010

Testata

SELL OUT

Pagina

33

Tipologia

MENSILE

ESTENDO: UN'AZIENDA SEMPRE PIU' ESTESA

sell out promotion

NASCE ESTENDO SERVIZI INTEGRATI, LA NUOVA BUSINESS UNIT DI ESTENDO SPA. LA SUA MISSION? FORNIRE UN SERVIZIO A SUPPORTO DELLE CATENE DI DISTRIBUZIONE NELLA GESTIONE DELL'ASSISTENZA POST - VENDITA



Estendo spa, azienda italiana che nasce da un ambizioso progetto ideato e sviluppato nel corso del 2003, a sette anni di distanza è leader di mercato in grado di fornire, sul territorio nazionale, assistenza tecnica specializzata e riparazioni a tutti i prodotti di

elettronica di consumo ed elettrodomestici ai quali sono abbinate le proprie estensioni di garanzia. La serietà e la qualità dei servizi offerti - affiancati alla capacità distributiva dei propri clienti - si sono tradotti in una costante crescita dell'azienda che attualmente gestisce circa 1,2 milioni di contratti di estensione di garanzia. Nel 2008 è stata costituita la divisione **Estendo Assistenza Tecnica**, con l'intento di interpretare direttamente il ruolo di riparatore incrementando sensibilmente la rapidità di esecuzione delle riparazioni e fornendo alle compagnie assicurative la professionalità necessaria alla gestione delle perizie su prodotti abbinati ai modernissimi contratti di garanzia "swap".

Oggi l'azienda novarese si presenta al mercato con la nuova divisione denominata **Estendo Servizi Integrati**, che rappresenta la volontà di andare oltre l'estensione di garanzia e oltre la riparazione fuori garanzia per diventare partner del retail a 360° nella gestione del post vendita affiancandolo a partire dal momento della vendita, e quindi anche nel corso della validità della garanzia convenzionale e legale, fino alla scadenza dell'estensione di garanzia. «La garanzia legale», spiega **Andrea Patroncino** responsabile Sviluppo (nella foto), «impone al rivenditore di preoccuparsi di gestire i primi due anni di garanzia in caso di difetto di conformità,



Estendo Servizi Integrati è un servizio pensato espressamente per migliorare la gestione del post vendita. I vantaggi per i retailer sono immediati e tangibili: tempi di riparazione certi, movimentazione delle merci fluida ed efficiente, soluzione personalizzata dei problemi, razionalizzazione degli spazi e riduzione dei costi.

ma talvolta lo stesso rivenditore è in difficoltà nell'organizzare l'assistenza in maniera efficiente ed economica. Per fare questo abbiamo sviluppato un servizio dedicato con l'obiettivo di migliorare la qualità, la rapidità di esecuzione delle riparazioni e la soddisfazione del cliente finale. **Estendo Servizi Integrati** si avvale di un sistema informatico dedicato che consente di monitorare le varie fasi della gestione del servizio in real time. I vantaggi per i retailer sono immediati e tangibili: tempi di riparazione certi, movimentazione delle merci fluida ed efficiente, personalizzazione del servizio a seconda delle esigenze, professionalità e specializzazione del partner Estendo, razionalizzazione degli spazi e riduzione dei costi per la gestione del post vendita. Il servizio produce ricadute positive anche sulla soddisfazione e sulla fidelizzazione del cliente finale». «Oggi, tutte le aziende», conclude Patroncino, «hanno bisogno di conoscere i loro costi con esattezza. Ebbene, grazie al nuovo servizio gestito da Estendo, gli operatori del trade possono stimare con precisione anche l'incidenza della voce post-vendita ed operare una decisa riduzione di costi». E non ci sono ritorni positivi solo per il retail, anche i produttori riconoscono nella gestione di Estendo indubbi vantaggi nell'organizzare i flussi di riparazioni all'interno delle loro strutture di assistenza tecnica. □

L'AZIENDA

Nome: Estendo Spa
Sede: Miasino (No)
Fatturato 2009: 7,5 mln di euro
Numero dipendenti: 30
Business: Estensioni di Garanzia, Servizi Post vendita, Assistenza Tecnica specializzata.
Altre informazioni su Estendo: Estendo Spa fa parte del gruppo SBS che a livello globale fattura 45 milioni di euro e impiega 150 dipendenti.



Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.estendo.it