

Cliente	ESTENDO	Data	Maggio 2012
Testata	AE – APPARECCHI ELETTRODOMESTICI	Pagina	52
Tipologia	MENSILE		

PRODUTTORI

di Alessandra Frascini

Protagonisti

Estendo

Anticipiamo le esigenze del consumatore

Specializzata nel progettare, organizzare ed erogare tutti i servizi collegati alla vendita di "estensioni di assistenza originale", Estendo garantisce prestazioni professionali altamente specializzate e servizi sempre più innovativi come le riparazioni fuori garanzia e l'assistenza tecnica da remoto. Ne parliamo con Andrea Fortis, amministratore delegato di questa realtà unica in Italia...

Il suo know-how, unico e senza eguali nel panorama italiano, si accompagna alla ricerca continua di servizi innovativi che anticipano le esigenze di consumatori accorti che vogliono garantirsi una prolungata tranquillità dopo aver effettuato l'acquisto di un prodotto di elettronica di consumo nei negozi specializzati, nei centri commerciali e nella grande distribuzione.

Quale servizio offre Estendo al Consumatore?

Quando nel 2004 abbiamo deciso di entrare nel mercato dei servizi post-vendita le estensioni di assistenza erano molto simili ad una mera formula assicurativa senza un vero e proprio servizio di assistenza tecnica abbinato. Il nostro primo obiettivo è stato quello di aggiungere l'assistenza tecnica a domicilio per i prodotti di elettronica di consumo, una innovazione vincente che si è rivelata la base sulla quale abbiamo costruito il nostro successo. Il nostro pay off "domestic assistance" evidenzia come l'esperienza acquisita ci permetta oggi di essere propositivi su più fronti. Parte

sempre più importante del nostro fatturato è dato da nuovi servizi appannaggio di due divisioni aziendali specializzate: le riparazioni fuori garanzia e l'assistenza tecnica da remoto. Sono servizi erogati utilizzando nostre strutture e nostro personale interno.

Quali sono i vostri highlight?

I nostri bilanci testimoniano che siamo un'azienda solida finanziariamente e conseguentemente affidabile, che offre una ampia gamma di servizi innovativi, tutelati da marchi registrati. Siamo anche molto flessibili e ricettivi nei confronti delle esigenze dei clienti ai quali offriamo personalizzazioni per aderire meglio ad eventuali loro richieste particolari. Tra i nostri *highlight* aggiungerei anche la professionalità; nel tempo abbiamo, infatti, consolidato il nostro team con persone che da molti anni lavorano nel mondo dell'assistenza tecnica in maniera da poterci muovere con competenza e serietà.

Andrea Fortis, 47 anni, Amministratore delegato di Estendo. Sposato con 3 figli, dal 2004 è in azienda dove ha gestito lo start-up



Cliente	ESTENDO	Data	Maggio 2012
Testata	AE – APPARECCHI ELETTRODOMESTICI	Pagina	53
Tipologia	MENSILE		

Come siete strutturati?

L'azienda si compone di 3 divisioni. Una che si occupa delle estensioni di assistenza, una che si occupa di riparazioni a prodotti di I.T. e assistenza tecnica da remoto e una che propone organizzazione e gestione servizi a supporto del post vendita per gli operatori del TRADE.

Quali prodotti possono essere assicurati con Estendo?

Tutti i tipi di elettrodomestici e tutti i prodotti di elettronica di consumo compresi i prodotti a *private label*.

Come viene gestito il rapporto con il consumatore?

Utilizzando la nostra Centrale Operativa di Miasino aperta tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle 08,00 alle 20,00. Il consumatore chiama, sottopone il suo problema e noi coordiniamo tutte le attività necessarie al ripristino del prodotto guasto. Se necessario, è il caso di televisori o grandi elettrodomestici, organizziamo le riparazioni a domicilio, alternativamente offriamo un servizio di ritiro e riconsegna a domicilio del prodotto da riparare.

Come viene gestito invece il rapporto con la distribuzione?

Le vostre offerte sono differenti tra insegna ed insegna?

La nostra offerta è molto articolata e ben strutturata per essere abbinata ad ogni tipo di prodotto/tecnologia disponibile sul mercato, ma siamo ovviamente in grado di personalizzare i nostri servizi adattandoli a specifiche esigenze della distribuzione italiana.

A suo giudizio quali particolari esigenze manifesta il consumatore di elettrodomestici?

L'esperienza accumulata in questi anni ci porta a ritenere che nel momento dell'acquisto di un prodotto ciò che il consumatore desidera veramente non sia solo l'oggetto, ma la assicurazione di aver instaurato una relazione, in special modo con il punto di vendita.

Benché il momento dell'acquisto possa sembrare un punto di arrivo, per il consumatore è il punto di partenza. Ed anche è il punto di partenza il della nostra attività, perché è proprio nostro compito essere pronti a rispondere a qualsiasi necessità che improvvisamente si trasforma in qualcosa di straordinariamente reale, parte integrante del prodotto acquistato.

Cliente	ESTENDO	Data	Maggio 2012
Testata	AE – APPARECCHI ELETTRODOMESTICI	Pagina	54
Tipologia	MENSILE		

PRODUTTORI

Protagonisti

Quanto incide in percentuale il costo di Estendo sul costo di un elettrodomestico?

Dipende dalla tipologia di servizio acquistato. Più il servizio è evoluto nel comprendere tutti gli eventi possibili come ad esempio il danno accidentale, e più alta sarà l'incidenza sul costo di acquisto del bene che in alcuni casi può raggiungere il 30% del suo valore.

Quali nuovi prodotti proponete nel 2012?

Il 2012 segna una tappa importante del nostro percorso, assolutamente in linea con le esigenze di un mercato in continua evoluzione: la nostra proposta si compone oggi di oltre 40 differenti tipo-



competenza ormai consolidata, ci ha permesso di proporre una gamma dedicata esclusivamente alla telefonia mobile che ha come unico scopo proprio quello di garantire il prodotto in caso di danno accidentale. La vera rivoluzione che portiamo sta nella accurata profilazione dei nostri servizi, sia dal punto di vista della quantità che della qualità, che rimane unica

ed indiscussa. L'aver legato il servizio di assistenza al valore del bene ci permette di offrire – e siamo i soli sul mercato – una estensione di assistenza a partire da 12,90€. In questo caso non mi riferisco ad un servizio tradizionale, bensì ad una "Speedy" ovvero ad una estensione di assistenza che garantisce la riparazione entro 7 giorni dalla dichiarazione del guasto con l'emissione di un buono d'acquisto se ciò non avvenisse. Questa gamma è veramente interessante e per il nostro cliente rappresenta una straordinaria opportunità per il valore aggiunto che apporta ad una categoria di prodotti di valore tra 0 e 300 Euro, estremamente numerosa.

Un altro segmento dell'offerta molto interessante si chiama SOS Computer, una serie di servizi nata per accompagnare il consumatore dalla prima installazione del PC fino alla risoluzione di tutte le problematiche di natura software. Si tratta di un servizio di assistenza da remoto, effettuabile quindi on line tra consumatore e responsabile tecnico dell'azienda, gestito direttamente da Estendo tramite i tecnici del suo laboratorio informatico.

Quali tipologie di prodotti, per la vostra esperienza, sono i più presenti nei vostri contratti?

Al primo posto sicuramente i GED seguiti dai grandi schermi e dal mondo PC.

Esiste un tempo limite per l'estensione di garanzia con Estendo?

Oggi lavoriamo con contratti che riescono ad aggiungere alla garanzia convenzionale, generalmente due anni, altri quattro di estensione dell'assistenza, ma stiamo già lavorando per capire come sarà possibile in futuro superare questa barriera temporale.

logie di servizi, riconducibili a 4 macro famiglie, ciascuna con le proprie caratteristiche.

LongLife Care è la gamma di Estensioni di assistenza "tradizionali" che rispetto al passato è stata profilata per poter aderire meglio alle diverse categorie di prodotti. È stata modulata in maniera ottimale per rispondere a quello che noi riteniamo essere il rapporto

corretto tra costo/prodotto

e costo/servizio, ovvero tra il 10 ed il 15% del valore del bene che acquista il consumatore.

Già dal 2005 operiamo sul danno accidentale, ed oggi, facendo tesoro dell'esperienza acquisita, abbiamo creato una linea di servizi, denominata LongLife Crash che aggiunge alla normale estensione di assistenza la possibilità di intervenire con la riparazione anche in caso di danno accidentale. Non solo, questa

