

Cliente

ESTENDO

Data

MAGGIO 2013

Testata

TRADE CONSUMER ELECTRONICS

Pagina

18

Tipologia

MENSILE

Azienda



Andrea Fortis,
a.d. di Estendo Spa



ASSISTENZA IN COSTANTE MIGLIORAMENTO

Fin dalla fondazione Estendo ha puntato ad offrire servizi di estensione di assistenza di alta qualità, con tempi e costi certi e questa scelta viene sempre più "ripagata"

Estendo è una società che dal 2004 opera sul territorio nazionale, offrendo assistenza tecnica specializzata su prodotti high tech ed elettrodomestici in abbinamento a estensioni di assistenza. Con sede a Miasino, in provincia di Novara, oggi è suddivisa in tre divisioni: Estendo, che prosegue la ricerca e lo sviluppo di nuove soluzioni di estensioni di assistenza; la divisione Servizi Integrati, che si occupa della gestione delle riparazioni di prodotti in garanzia per conto della distribuzione, ed Estendo Assistenza Tecnica (in una sede distaccata a Armeno - NO) che svolge assistenza tecnica da remoto e ripa-

razioni di prodotti IT e tablet. La mission di Estendo, si rivela già dal nome della società, e come sottolinea Andrea Fortis, a.d. è «estendere - ovvero prolungare - servizi specializzati e personalizzati a favore di consumatori che possano beneficiare di as-

sistenza per molti più anni, e con vantaggi diversi e ulteriori, rispetto a quanto previsto dalla legge. Inoltre offriamo tempi e costi certi di intervento oltre ad una gamma molto vasta di servizi, appartenenti a quattro categorie - tutelate da marchi registrati - ed a loro volta suddivise in oltre quaranta tipologie differenti». Alla classica gamma di pacchetti assistenza Estendo ha aggiunto le "Long Life Crash®" che offrono la possibilità di intervento anche in caso di danno accidentale. Quello che contraddistingue però la società novarese sono «gli asset valoriali, immutati dalla fondazione: un numero verde gratuito attivo tutto l'anno; una centrale operativa in grado di organizzare la riparazione del prodotto, fornendo una diagnosi istantanea del guasto; oltre 1.500 CAT dislocati su tutto il territorio nazionale che nel 2013 gestiranno circa 20 mila interventi». Inoltre per migliorare costantemente il servizio Estendo pianifica periodicamente una customer survey che permette di avere dati statistici attraverso i quali possono essere monitorati i vari processi. Un

controllo costante che permette di offrire ai partner e ai clienti finali servizi di alta qualità e i risultati lo dimostrano. Estendo ha chiuso il 2012 con un fatturato in crescita dell'8% «e il numero dei clienti che ci accordano fiducia è in continuo aumento e la quantità di servizi venduti è cresciuta di conseguenza. Infatti, se il sell out nei punti vendita è aumentato mediamente in doppia cifra, i nostri tempi medi di intervento si sono ridotti del 10%, come anche i tempi di gestione dei servizi post-vendita che nel corso del primo trimestre di quest'anno sono calati di ben il 29%. Si aspetta quindi un anno importante anche in termini di qualità dei servizi offerti a dimostrazione che la costante ricerca di miglioramento delle performance che ci anima da sempre viene riconosciuta e ci consente di ottenere sempre migliori risultati sul mercato». Anche per questo Estendo si aspetta un 2013 con segno positivo, anche perché il mercato in cui opera «non ha ancora espresso tutto il suo potenziale» affermano con sicurezza Fortis. (g.c.)

CARTA D'IDENTITÀ

Anno Fondazione: 2004

Sede: Miasino (NO)

Proprietà: Famiglia Storti, proprietaria anche di SBS s.p.a.

Dipendenti: 42

Settori merceologici: Estensioni di assistenza, gestione post vendita, assistenza tecnica, assistenza tecnica da remoto

Fatturato 2012: 9,1 milioni di euro

Target 2013: 11 milioni di euro

Sito web: www.estendo.it