

The after sale service ... why should we deal with it?

In the present difficult situation for household appliance companies, the capability of offering services is assuming more and more importance. And it is just the interest in these aspects that has led to the birth of ASAP Service Management Forum, which for a decade has been pursuing the target of promoting the culture and the excellence in the Service Management.

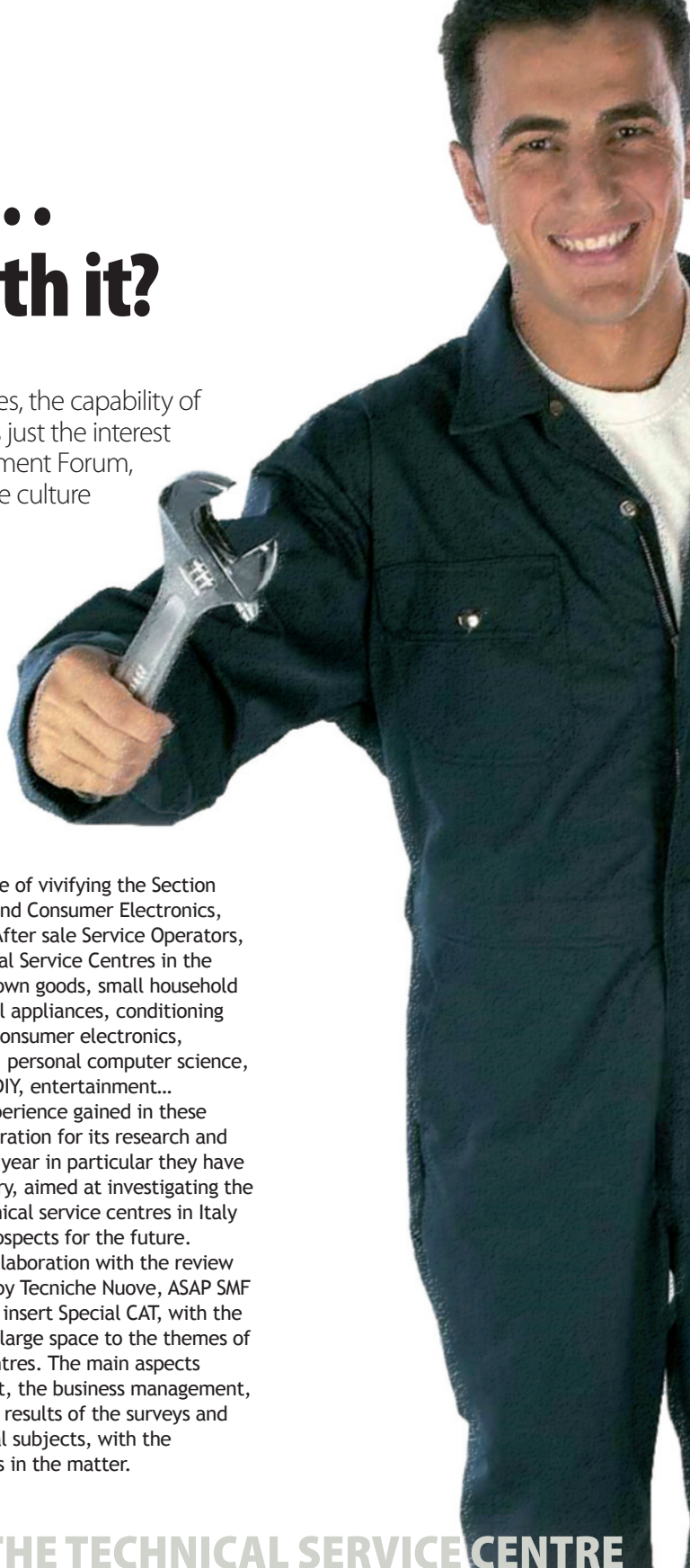


Over the last few years, with the complicity of the scarcely positive trend of the finished product sales and customers' higher and higher expectations from products, lots of manufacturers of durable goods are paying more attention to the services offered, usable as boost to assure the customer satisfaction and its fidelization. The interest in the theme of the services offered to customers (after-sale but not only) has represented the main preliminary condition for the birth of the initiative ASAP Service Management Forum (www.asapsmf.org), which for 10 years has been pursuing the target of promoting the culture and the excellence in the Service Management through research activities, transfer of solutions, support to companies and organization of events and training courses.

The community, born from the collaboration between universities and companies, today sees the involvement of 3 Italian Universities (University of Bergamo, Brescia and Florence) and over 50 companies, subdivided among the sectors of automotive, household appliances and electronics,

digital printing systems and the production of machinery.

The Brescia University, in particular, through the research centre Scsm Supply Chain & Service Management, takes care of vivifying the Section Household Appliances and Consumer Electronics, and, through the Area After sale Service Operators, interfaces with Technical Service Centres in the ambits of white and brown goods, small household appliances, professional appliances, conditioning and thermodynamics, consumer electronics, audio-video, telephony, personal computer science, electrottools, hobbies, DIY, entertainment... From the decennial experience gained in these fields, ASAP draws inspiration for its research and training activities. This year in particular they have set up a TSC Observatory, aimed at investigating the state of health of technical service centres in Italy and at assessing the prospects for the future. Since March 2012, in collaboration with the review HA parts&components by Tecniche Nuove, ASAP SMF has been proposing the insert Special CAT, with the specific goal of leaving large space to the themes of interest for Service Centres. The main aspects treated concern, in fact, the business management, the presentation of the results of the surveys and the analysis of technical subjects, with the collaboration of experts in the matter.



THE PRESENT AND THE FUTURE OF THE TECHNICAL SERVICE CENTRE

It starts from Asap Smf the new edition of the initiative aimed at investigating the state of health of service centres in Italy and at assessing the perception of the perspectives for the future. The survey is carried out through a questionnaire, intended for TSC, which you can fill in online, accessible at the following link <https://docs.google.com/forms/d/1j01bXQ2nfwBebF1jgzn8cntpnZg8ixtklkrNoPiB7l/viewform?pli=1>.

The main investigated elements are business organization, activities of Technical Service Centres and business volumes, services offered to customers,

intervention execution, marketing instruments and promotional actions, computer technology and support instruments, level of integration with the parent company; the main fields of interest are white and brown goods, small household appliances, thermodynamics and conditioning. The results of the research will be distributed to participants and presented on the occasion of an event that will be held in Brescia on Wednesday 15th May 2013.

 **direct contact** francesca.plebani@ing.unibs.it

L'assistenza tecnica post vendita... perché occuparcene?

Nell'attuale scenario di difficoltà per le aziende dell'elettrodomestico assume sempre maggiore importanza la capacità di offrire servizi. Ed è proprio l'interesse per questi aspetti che ha fatto nascere ASAP Service Management Forum che da un decennio anni si pone l'obiettivo di promuovere la cultura e l'eccellenza nel Service Management.

Negli ultimi anni, complice l'andamento poco positivo delle vendite di prodotti finiti e le esigenze sempre maggiori dei clienti nei confronti dei prodotti, molte aziende produttrici di beni durevoli stanno dedicando maggiore attenzione ai servizi offerti, utilizzabili come leva per assicurare la soddisfazione del cliente e la sua fidelizzazione.

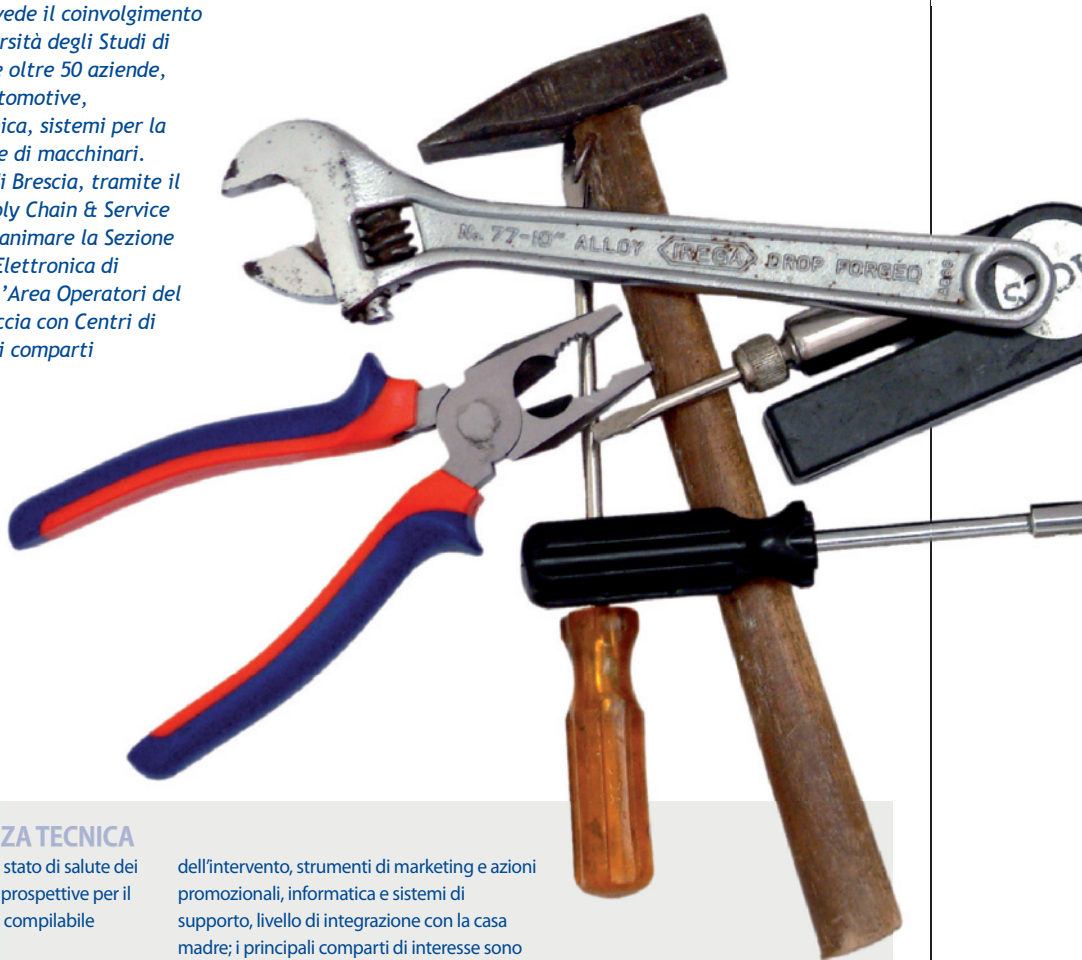
L'interesse verso il tema dei servizi offerti al cliente (post vendita ma non solo) ha rappresentato il principale presupposto per la nascita dell'iniziativa ASAP Service Management Forum (www.asapsmf.org), che da 10 anni si pone l'obiettivo di promuovere la cultura e l'eccellenza nel Service Management tramite attività di ricerca, trasferimento di soluzioni, supporto alle aziende e organizzazione di eventi e corsi di formazione.

La community, nata dalla collaborazione tra università e aziende, ad oggi vede il coinvolgimento di 3 università italiane (Università degli Studi di Bergamo, Brescia e Firenze) e oltre 50 aziende, ripartite tra i settori dell'automotive, elettrodomestici ed elettronica, sistemi per la stampa digitale e produzione di macchinari. In particolare l'Università di Brescia, tramite il centro di ricerca Scsm Supply Chain & Service Management, si occupa di animare la Sezione Apparecchi Domestici ed Elettronica di Consumo, ed attraverso l'Area Operatori del Post-Vendita, si interfaccia con Centri di Assistenza Tecnica nei comparti

dell'elettrodomestico bianco e bruno, piccolo elettrodomestico (PED), apparecchio professionale, condizionamento e termotecnica, elettronica di consumo, audio-video, telefonia, informatica personale, elettrodomestici / hobbistica / fai da te, entertainment...

Dalla decennale esperienza acquisita in questi comparti, ASAP trae spunto per le sue attività di ricerca e di formazione. Quest'anno in particolare è stato attivato un Osservatorio CAT, volto ad indagare lo stato di salute dei centri assistenza tecnica in Italia e a fare una valutazione delle prospettive per il futuro.

Da marzo 2012, in collaborazione con la rivista HA parts&components di Tecniche Nuove, ASAP SMF propone l'insero Speciale CAT, con lo specifico obiettivo di lasciare ampio spazio alle tematiche di interesse per i Centri Assistenza. I principali aspetti trattati sono legati infatti alla gestione aziendale, alla presentazione dei risultati delle indagini e alla trattazione di tematiche tecniche, con la collaborazione di esperti in materia.



IL PRESENTE E IL FUTURO DEL CENTRO ASSISTENZA TECNICA

Parte dall'Asap Smf la nuova edizione dell'iniziativa volta ad indagare lo stato di salute dei centri assistenza in Italia e a fare una valutazione della percezione delle prospettive per il futuro. L'indagine è effettuata tramite un questionario, destinato ai CAT, compilabile online, accessibile al seguente link <https://docs.google.com/forms/d/1j01bXQ2nfwEbF1jgz8cntpnZg8ixtklkrNoPiB7I/viewform?pli=1>. I principali elementi indagati sono organizzazione aziendale, attività del Centro Assistenza Tecnica e volumi del business, servizi offerti al cliente, esecuzione

dell'intervento, strumenti di marketing e azioni promozionali, informatica e sistemi di supporto, livello di integrazione con la casa madre; i principali comparti di interesse sono elettrodomestico bianco e bruno, piccolo elettrodomestico (ped), termotecnica e condizionamento. Ai partecipanti verranno distribuiti i risultati della ricerca, che verranno presentati in occasione di un evento che si terrà a Brescia il 15 maggio 2013.