

## **Aggiornamento continuo per il servizio assistenza tecnica**

### *Servizio after-sales*

Nel processo after-sales, il tecnico è uno dei contatti più importanti tra Azienda ed Utilizzatore. Non è solo un riparatore, ma anche colui che può recepire gli umori, il livello di soddisfazione nella fase d'uso del prodotto e le tendenze del Cliente.

Un tecnico se ben preparato non solo sui prodotti, ma anche sul modo di interagire con i tecnici del Cliente può diventare un ambasciatore (promoter) della propria azienda presso il Cliente. In alcuni casi, conquistando la fiducia del Cliente può trasformarsi nel Suo "consulente" e riuscire ad aumentare il livello di soddisfazione ed il grado di fidelizzazione.

Inoltre, può diventare per la propria Azienda una fonte di informazioni sul Cliente (modalità d'uso del prodotto, potenzialità e strategie di acquisto, stato di salute, programmi futuri, ecc.) e sui concorrenti (prodotti, politiche commerciali e tecniche, ecc.).

Pertanto, il Tecnico deve non solo conoscere in maniera approfondita ed aggiornata i prodotti della propria Azienda per assicurare la risoluzione degli inconvenienti/guasti nel più breve tempo, ma conoscere bene anche la propria Azienda ed il posizionamento sul mercato dei prodotti per poter fornire

1. al Cliente, un servizio e non solo una riparazione
2. alla propria azienda, feedback interessanti.

Obiettivi primari dell' assistenza tecnica devono essere

- Riduzione sia del periodo di inattività del prodotto che del numero di uscite
- Reliability delle informazioni sui tempi e modi di intervento (service)
- Aggiornamento continuo dei documenti
- Formazione continua (on- ed off-line) dei tecnici (Tutoring, laboratori, ecc.)
- Disponibilità on-line delle informazioni operative per gli interventi (service)
- Usabilità dei tools (Facilità di navigazione ed Human-touch del sito, Facilità di ricerca, Facilità di aggiornamento info)

I principali ostacoli che intralciano la performance del servizio AT sono

- Istruzioni poco chiare e/o poco operative
- Aggiornamento tecnico ed informativo non continuo
- Basso livello di competenza dei tecnici
- Documenti e manuali non sempre aggiornati
- Sistema di gestione delle informazioni e condivisione della conoscenza inefficiente

Questi inconvenienti possono provocare un deterioramento dell'immagine aziendale, una diminuzione del livello di soddisfazione del Cliente e quindi comprometterne la fidelizzazione.

In conclusione, un progetto di miglioramento deve sviluppare le abilità non solo tecniche, ma anche relazionali degli uomini oltre che la conoscenza della propria Azienda, dell'organizzazione e delle procedure.

Sarà inoltre fondamentale addestrarli ad utilizzare i tools che :

- a. consentono l'accesso alle informazioni di carattere tecnico ed alle relative banche dati
- b. permettono il collegamento con i dati dei clienti per conoscere la vita delle relazioni con l'Utilizzatore
- c. favoriscono lo sviluppo sul campo (on-the-job) delle conoscenze relative ai diversi apparati, sistemi ed alle procedure di lavoro

Questa innovazione (tools, metodologie, ecc.) del servizio AT può portare benefici non solo alla Grande Impresa ma anche alla PMI.

Considerando che i cambiamenti sono rapidi e in continua evoluzione, l'aggiornamento dovrà essere continuo e compatibile con lo svolgimento del lavoro giornaliero.

### Progetto di aggiornamento

Le barriere all'introduzione dell'innovazione non sono solo tecnologiche, ma anche culturali e organizzative. Per superarle le Aziende possono ricorrere a partner esterni (consulenti di management) in grado di assisterle nella progettazione e gestione del progetto di miglioramento, che include

1. sviluppo dei contenuti per un processo formativo misto che prevede moduli sia tradizionali in aula reale mediante l'interazione docente-allievo che on-line mediante lo scambio di informazioni (interazione in Rete tra allievi, tutor, esperti), la consultazione di testi e lo svolgimento di test.
2. supporto nella scelta dei tools informatici e nella messa on-line degli strumenti (manuali, schemi tecnici, FAQ con elenco guasti e soluzioni, ecc.) necessari per un processo di formazione continua
3. docenza e tutoraggio sia in aula che on-line

Questo approccio "aggiornamento in rete" sembra essere particolarmente indicato per facilitare sia il superamento dell'isolamento del singolo sia la valorizzazione dei suoi rapporti con il gruppo, pur permettendo una fruibilità flessibile nel tempo in base ai propri impegni.

Una parte rilevante (max 70%) del processo avviene in rete, attraverso l'interazione dei partecipanti in una vera e propria comunità on-line, la parte rimanente (min. 30%) avviene in aula "reale" con la partecipazione di tutti i partecipanti ed i docenti.

