

# IL POST-VENDITA DELL'AUTOLAVAGGIO

*Arkato garantisce il servizio di assistenza post-vendita tramite 42 centri tecnici diretti.*

L'affidabilità e le prestazioni del prodotto sono determinanti, ma spesso l'immagine del fornitore viene valutata a risultato finale, quindi se il prodotto di qualità non viene assistito in modo adeguato il suo potenziale ne viene svilito e di conseguenza l'immagine dell'azienda produttrice. Quindi, in affiancamento alla qualità del prodotto, ci deve essere la qualità del servizio per avere un risultato eccellente. Rivolgendosi ad Arkato ne beneficia il produttore della macchina e ne beneficia il gestore.

La qualità del prodotto e la qualità del servizio sono infatti ingredienti fondamentali per il successo di un'azienda. I vantaggi di un servizio fornito da una società esterna specializzata sono molteplici: contenimento dei costi, risorse interne dedicate al proprio core-business, utilizzo di una struttura con know-how ed esperienza già consolidata, copertura capillare su tutto il territorio. La preparazione maturata negli anni da parte dei tecnici Arkato, consente oggi di operare in modo trasversale su tutti i settori che hanno a



che fare con i sistemi di pagamento e con il vending in generale: carwash, distribuzione automatica, retail, kiosk, parking, ticketing, digital signage. Il personale è stato addestrato per fornire un servizio completo e tempestivo di alta qualità: installazione, corso tec-

nico al cliente, assistenza, post vendita.

L'ufficio interventi di Arkato è supportato nelle attività quotidiane da un sistema informatico proprietario (CRM) sviluppato in base all'esperienza di dieci anni di attività di assistenza tecnica on-site. Il sistema, basato su piattaforma web, tiene traccia di tutte le richieste provenienti dai clienti e ne registra i contenuti (siano esse richieste di intervento o semplici consulenze telefoniche). Alla ricezione di una richiesta di intervento, il sistema provvede in automatico all'invio del foglio di lavoro al tecnico geograficamente competente con la descrizione completa della tipologia di lavoro da eseguire. Contestualmente, il sistema esegue il controllo della giacenza di magazzino del CAT (Centro Assistenza Tecnica) per verifi-

care che il ricambio eventualmente necessario sia disponibile. Il CRM è dotato di un potente motore di reportistica in grado di estrapolare ed elaborare i dati relativi agli interventi eseguiti e fornire dati statistici di marketing e commerciali. Ad esempio, è possibile stabilire il numero di interventi eseguiti per un determinato tipo di guasto e quali ragioni hanno generato le varie richieste di intervento in un determinato periodo. Questo tipo di dato consente un'analisi dettagliata del prodotto e permette ai nostri clienti di concentrarsi esclusivamente sulle eventuali migliorie da apportare.

**Elio Giabba**

