

TestOK, el sistema integrado de asistencia técnica posventa de BC Warranty Management

El equipo de técnicos especializados de la firma cuenta con una experiencia consolidada y una gran capacidad para llevar a cabo análisis adaptados según el tipo de máquina

Hoy en día, la satisfacción del consumidor ha pasado a ocupar un lugar central en el mundo de la distribución, y los servicios posventa se están convirtiendo, cada vez más, en un área estratégica en la que invertir para diferenciarse de la competencia, fidelizando a los clientes a cambio de ofrecerles tranquilidad.

BC Warranty Management es una empresa que forma parte de un grupo con más de 24 años de experiencia en la gestión de servicios posventa y se sitúa como *partner* estratégico para: Fabricantes, Tiendas On-Line, Distribución Organizada y Especializada, ofreciendo soluciones personalizadas en todas las fases de la vida del producto. Prestar servicios posventa significa, de hecho, crear una relación con el cliente que contribuya a su tranquilidad y, al mismo tiempo, realizar una acción muy eficaz para fomentar la fidelización con la marca.

En particular, en el mundo Horeca, se han sucedido y reforzado las experiencias de muchos años de *partnership*, a las

que se suman las de los distribuidores de alimentos y bebidas. El sector de la *'Hotellerie-Restaurant-Café'* es muy sensible a los ciclos económicos y a los eventos de visibilidad internacional y, también en este sentido, el posventa se convierte en un área estratégica en la que invertir para diferenciarse de la competencia. *"Gracias a los conocimientos técnicos que hemos adquirido en el sector, ya no somos sólo proveedores, sino que nos hemos convertido en consultores para fabricantes y distribuidores que también acuden a nosotros para conocer opiniones y sugerencias sobre modificaciones técnicas y electrónicas de sus máquinas"*, comenta Fabio Fasolino, director general de BC Warranty Management.

Auge de los servicios posventa

Los servicios posventa de BC Warranty Management ofrecen asistencia cualificada a lo largo de todo el ciclo de vida del producto: ya sea mantenimiento en garantía o en extensión de garantía. *"En el trabajo que nuestro equipo de*



▲ Fabio Fasolino, director general de BC Warranty Management.

técnicos especializados realiza a diario, hay una experiencia consolidada y gran capacidad para realizar análisis por tipo de máquina. Una versatilidad probada y útil para encontrar soluciones a todas las cuestiones técnicas y mejorar cada vez más el rendimiento de las máquinas y el servicio al cliente, con todas las actividades de apoyo al usuario final", indica Fasolino.

A lo largo de los años la compañía ha acumulado una experiencia especial en máquinas dispensadoras de café y bebidas, siendo elegida por los

principales actores internacionales (Café Illy, Heineken, Kimbo, etc.) y otros operadores de la cadena de suministro, para mantener sus máquinas durante el periodo de garantía. En palabras de su máximo responsable: *"Nuestro equipo trabaja a diario para los fabricantes y distribuidores que nos eligen convirtiéndonos en su servicio posventa, de las verificaciones técnicas iniciales, como los diagnósticos DOA, pruebas de funcionamiento de productos en garantía, hasta mantenimiento y reacondicionamiento"*. Los procedimientos establecidos permiten un