

BC Warranty Management fideliza al cliente a través de una asistencia técnica personalizada

La empresa especializada en servicios posventa y extensión de garantía se sitúa en Europa como partner estratégico para fabricantes, tiendas online y distribuidores



◀ **Fabio Fasolino, Director General de BC Warranty Management.**

Nuestro grupo opera en el mercado desde 1999 y hemos acumulado experiencia profesional en la gestión del servicio posventa. Gracias a ello, BC Warranty Management se erige como socio estratégico europeo para Fabricantes, Trade OnLine y Distribuidores, ofreciendo soluciones personalizadas en todas las fases del ciclo de vida de las máquinas domésticas y profesionales en el mundo Ho.Re.Ca.

Los servicios posventa ofrecidos garantizan una asistencia cualificada a lo largo de todo el ciclo de vida: desde la instalación al mantenimiento, en garantía o garantía ampliada. En particular, en el mundo Ho.Re.Ca. se han sucedido y consolidado

muchos años de experiencia de colaboración, a los que se añaden los realizados con distribuidores de café, alimentos y bebidas.

Los grupos de trabajo operan tanto en el lado de la asistencia técnica, con empleados especializados capaces de gestionar y mantener las distintas máquinas del mercado, como en el lado de la asistencia al cliente, con operadores dedicados a la asistencia telefónica, técnica e informática de clientes y consumidores; todo ello para actuar profesionalmente en coordinación con las marcas que nos eligen. Nuestros clientes pueden elegir varias modalidades de intervención, todas per-

sonalizables, que, en resumen, se dividen en Servicios de asistencia al cliente, Help-Desk, Intervenciones *in situ* e Intervenciones en el centro.

La posventa, un área estratégica

El sector de la 'Hotellerie-Restaurant-Café' es muy sensible a los ciclos económicos y, también en este sentido, la posventa se convierte en un área estratégica en la que invertir para diferenciarse de la competencia. Prestar servicios posventa significa, de hecho, para BC Warranty Management crear una relación con el cliente que contribuye a su tranquilidad, al tiempo que realiza una acción muy eficaz para fomentar la fidelidad a la marca.

El equipo de BC Warranty Management trabaja a diario para los fabricantes, distribuidores y operadores que eligen a la empresa como socio, convirtiéndose, de hecho, en su departamento postventa dedicado.

Desde las primeras comprobaciones técnicas: diagnóstico DOA, pruebas de funcionamiento de productos en garantía, mantenimiento y reacondicionamiento. Los procedimientos de la empresa permiten un seguimiento puntual, con datos a mano e índices de defectos detectados. Además, las plataformas son integrables con los sistemas de nuestros clientes y escalables según el nivel de personalización requerido.

Todas las actividades pueden ser supervisadas en tiempo real por el cliente para verificar la instalación, el mantenimiento, los fallos de los productos y la gestión administrativa por vía de una plataforma internet 'BCM'

A lo largo de los años, nuestra empresa ha acumulado una experiencia particular en el sector de las máquinas dispensadoras de café y bebidas y ha sido elegida por los principales actores nacionales e internacionales - como illy cafe, Heineken, Kimbo, Coop Italia, Coind, Meseta, Carimali, Elettrolux professional, Capitani, Citaly, por citar sólo algunos - para el mantenimiento en garantía y fuera de período de sus máquinas. En el trabajo dia-

rio realizado por el equipo de técnicos especializados de la empresa, está consolidada la capacidad de realizar análisis en cualquier tipo de máquina, una probada versatilidad para encontrar soluciones a todos los problemas técnicos que se pueden encontrar, dirigidas a mejorar el rendimiento de las máquinas y el servicio al cliente, con todas las actividades de apoyo también para los usuarios finales.

caciones técnicas y electrónicas de sus máquinas. El diálogo es constante y muy productivo”, explica Fabio Fasolino, Director General de BC Warranty Management.

Más información en:
bcwm.es



“Gracias a los más de 25 años de conocimientos técnicos adquiridos en el sector, ya no somos sólo proveedores, sino que nos hemos convertido en asesores de fabricantes y distribuidores que también acuden a nosotros para pedir consejos y sugerencias sobre modifi-



▲ Durante el periodo de garantía, BC Warranty Management ofrece sistemas integrados para gestionar las actividades de asistencia técnica. Un ejemplo de ello es el servicio TestOK, una red organizada de centros de asistencia técnica a disposición de los agentes de la cadena de suministro, a fin de gestionar de la mejor manera el mantenimiento y el servicio posventa de sus máquinas, con una logística integrada y almacén para las piezas de recambio.




Más de 20 años al servicio de la asistencia electrónica

¿NECESITAS ASISTENCIA TÉCNICA PARA TUS MÁQUINAS?

Amplía tu negocio y optimiza tus ingresos confiándonos tu posventa.

-  **Asistencia**
-  **Logística y Almacén**
-  **Atención al cliente**

www.bcwm.es
 **902 00 82 16**
info@testok.es





¿NECESITAS ASISTENCIA TÉCNICA PARA TUS MÁQUINAS?

Amplía tu negocio y optimiza tus ingresos confiándonos tu posventa.

-  **Asistencia**
-  **Logística y Almacén**
-  **Atención al cliente**

www.bcwm.es
 **902 00 82 16**
info@testok.es