



Linee Guida Service Partner Italia

Service Elica Team

Rev. Gennaio 2024

Indice

1	I marchi	6	Gestione del consumatore	11	Fatturazione
2	Identificazione di un prodotto elica	7	Supporto tecnico	12	KPI
3	Richiesta intervento	8	Gestione ordini	13	Contatti
4	Network Italia	9	Gestione claim e reminder		
5	Assistenza in garanzia	10	Richieste Pex		

Linee Guida Service Partner Italia

I marchi

I marchi del gruppo Elica sono:



Jetair

arietta



PUTI 普田

Identificazione di un prodotto Elica

Tutti i prodotti Elica hanno una etichetta caratteristiche (o etichetta prodotto) al proprio interno. All'interno dell'etichetta caratteristiche sono indicate tutte le informazioni sul prodotto. L'etichetta potrebbe avere formati, colori o dimensioni diverse ma contiene sempre le informazioni necessarie a riconoscere il prodotto. Alcuni modelli hanno una copia dell'etichetta caratteristiche all'interno del libretto (es. Nikola Tesla, Pix)

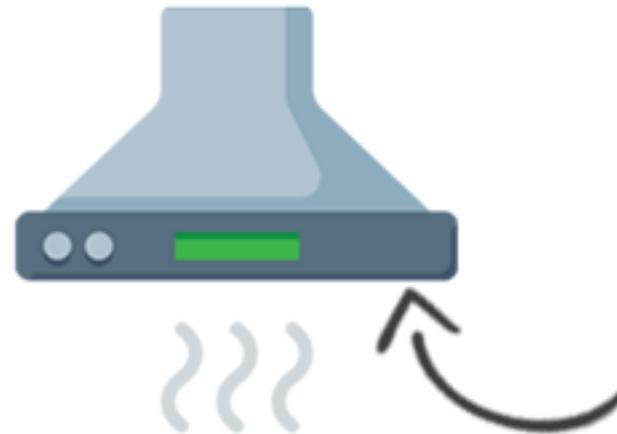
IL I2NC (*):

E' il codice identificativo di ogni prodotto Elica. Permette di tracciare tutti i prodotti, dalla fabbrica al punto vendita. Inizia per 208 ed è composto di 12 cifre.

IL F. Nr:

È la matricola (chiamata anche numero seriale) del prodotto. Contiene informazioni circa mese e anno di produzione oltre che un numero progressivo. È composto da 9 cifre.

		www.elica.com
Model:	NIKOLATESLA BL/F/83	
F.Nr.163700000	I2NC: 208355404402	
220-240V / 380-415 2N / 380-415V 3N		
50/60Hz	Tot. 7,4 KW	
Type HI03 I	1SB35 A B2	HI03XXI-001-001



			
Model: EXAMPLE			
F.Nr. 1421 00000	I2NC: 208XXXXXXXXXX		
Volt 220-240V	Supply 50Hz		
 240W	Max  1x7 W	Tot.Watt 247 W	
Type E077C1	1S045AD 1E R B		
			
www.elica.com			
Кухонная вытяжка			
Made in Italy			
Сделано в Италии		Класс защиты I	
ETCXXXXXXX			

*Nota: nel caso il consumatore finale non riesca ad evincere il I2NC, il Call Center informerà il Service Partner sottolineando di aver inserito in SAAM++ un I2NC equivalente ad un PRF simile (richiedendo anche foto della cappa). Il Service Partner in utenza dovrà registrare il I2NC corretto ed inserirlo in SAAM++.

Linee Guida Service Partner Italia

Richiesta intervento

Il consumatore finale che necessita di assistenza tecnica su un prodotto del gruppo Elica, può richiedere l'intervento, contattando il Call Center al seguente numero:



Call Center Italia
02.382.93.009



lun-ven 08:00-20:00
sab 08:00-14:00

Contatti: Fatima Louzi
f.louzi@ggfgroup.it

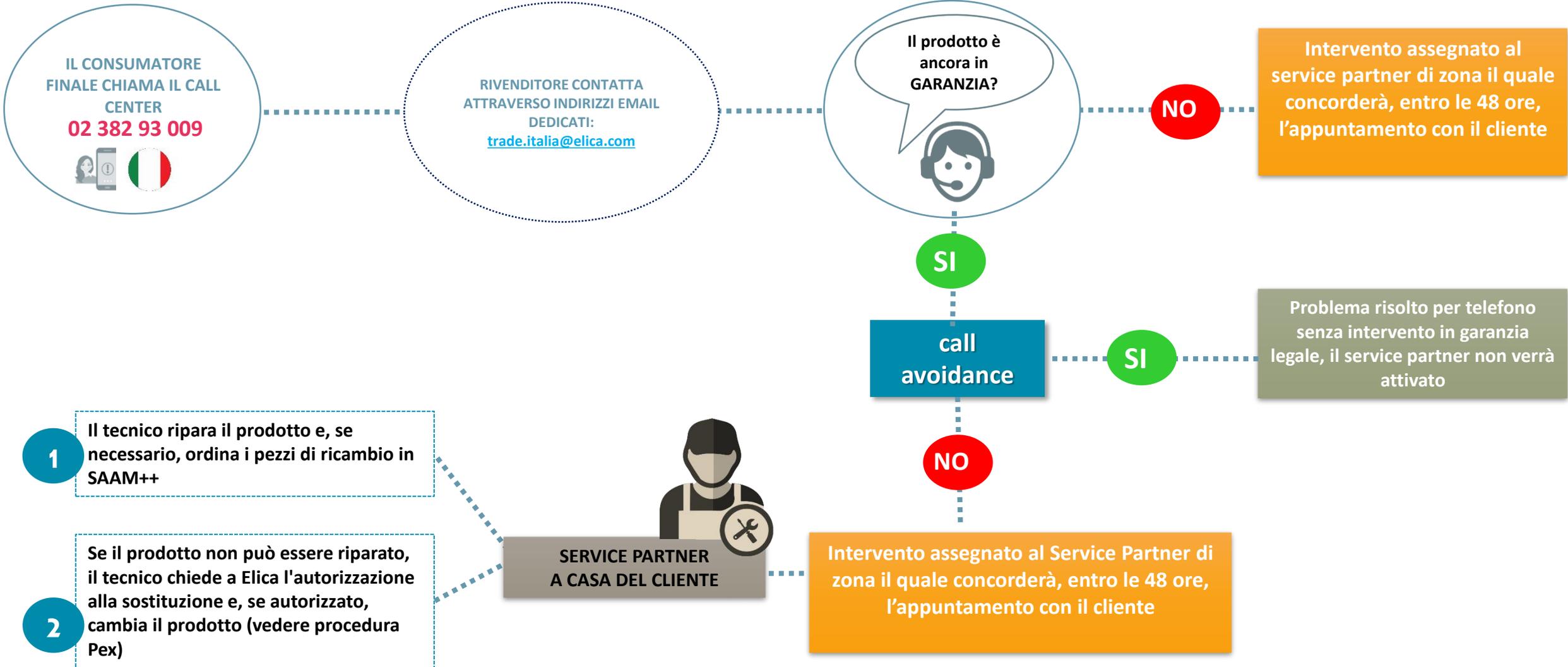
Il Call Center di Elica assegnerà la richiesta di assistenza tecnica al Service Partner competente per territorio registrando in SAAM++ il modello (I2NC, matricola), difetto e descrizione del lamentato, data di acquisto, tipo di garanzia e dati del consumatore finale.

Nota: il consumatore finale può rivolgersi al proprio punto vendita il quale può inviare una richiesta di assistenza via email al seguente indirizzo: trade.italia@elica.com fornendo i dati del consumatore finale come: indirizzo, recapito telefonico, I2NC, matricola (chiamato anche numero seriale - F. Nr). Anche in questa situazione il Call Center di Elica assegnerà intervento di assistenza al Service Partner di competenza per territorio

Il produttore di cucina o distributore che necessita di assistenza tecnica può inviare la richiesta a: trade.italia@elica.com, avendo cura di specificare; I2NC, modello ed una descrizione del danno. In queste situazioni, nel caso il Elica decida di aprire intervento, vi verrà assegnato un intervento «TRADE in garanzia» o «TRADE fuori garanzia».

Linee Guida Service Partner Italia

Richiesta intervento



1

Il tecnico ripara il prodotto e, se necessario, ordina i pezzi di ricambio in SAAM++

2

Se il prodotto non può essere riparato, il tecnico chiede a Elica l'autorizzazione alla sostituzione e, se autorizzato, cambia il prodotto (vedere procedura Pex)



SERVICE PARTNER A CASA DEL CLIENTE

Linee Guida Service Partner Italia

Network Italia

Il network Italia è gestito da un Area Manager di riferimento.

Nr. Service Partner: 170

Area Manager FULL ITA:

Andrea Settimi

Ogni Service Partner avrà contrattualmente un'area di riferimento da gestire la quale sarà definita per Cap e Comune. La struttura sarà definita in SAAM++ per facilitare la gestione di assegnazione degli interventi.



Assistenza in garanzia

La ricevuta fiscale, lo scontrino, la fattura con dettaglio dei prodotti acquistati o la bolla di consegna sono gli unici documenti che legittimano il richiedente «consumatore finale finale» ad ottenere l'assistenza in Garanzia.

MANCANZA RICEVUTA FISCALE/SCONTRINO/BOLLA DI CONSEGNA

In caso di mancanza della documentazione d'acquisto (es. scontrino), e anche della bolla di consegna, Elica riconosce comunque l'intervento in garanzia solo ed esclusivamente qualora il prodotto abbia una data di fabbricazione (deducibile dalla lettura del numero seriale del prodotto) inferiore ai 2 anni. In tal caso riteniamo la data di fabbricazione equivalente alla data di acquisto. I modelli Nikola Tesla sono coperti da garanzia di 5 anni previa registrazione gratuita su sito <https://Elica.com/registernikolatesla?l=it> entro 12 mesi dalla data di acquisto.

SCONTRINO NON PARLANTE

Se lo scontrino non presenta gli estremi del prodotto (scontrino non parlante) è possibile richiedere al consumatore finale di rivolgersi al proprio Rivenditore chiedendo certificazione della prova d'acquisto dello specifico prodotto. In ogni caso tali situazioni non sono bloccanti per richiedere assistenza in garanzia.

MATRICOLE DATATE

Nel caso di matricole precedenti la data di acquisto (es. numero seriale 164900004), se la data dell'acquisto è comprovata da documento d'acquisto, il prodotto rientra regolarmente in garanzia.

PRODOTTO UTILIZZATO PER USO NON DOMESTICO

Qualora si accerti che il prodotto sia stato utilizzato per uso non domestico, la garanzia decade automaticamente.

NB: l'uso non domestico è specificatamente contemplato nelle clausole di esclusione del nostro certificato di garanzia.

Assistenza in garanzia

PRODOTTO UTILIZZATO PER USO DOMESTICO ACQUISTATO CON PARTITA IVA

Qualora si presenti tale situazione, la garanzia ha durata di 12 mesi.

LIBRETTO DI GARANZIA DEL PRODOTTO

Le condizioni di garanzia per i prodotti Elica sono riportate all'interno del "Libretto di garanzia" presente in ogni prodotto.

DIRITTO DI RECESSO

È il diritto spettante al consumatore finale di recedere dal contratto di acquisto; il consumatore finale ha il diritto ad ottenere il rimborso del prezzo pagato, dietro la restituzione del prodotto e deve essere esercitato entro 14 giorni lavorativi dall'acquisto.

Il diritto di recesso si applica solo ai contratti conclusi a distanza (per es. vendite on-line) o ai contratti conclusi al di fuori dei locali commerciali (per es. vendite porta-porta) e va esercitato verso il diretto venditore. Nel caso in cui il consumatore finale non rientri nella casistica sopra descritta ma decida di esercitare il diritto di recesso, questo deve rivolgersi al rivenditore dove ha acquistato il prodotto, lamentando **entro e non oltre il quattordicesimo giorno dalla data di acquisto** una delle seguenti motivazioni:

- Difetto estetico
- Insoddisfazione circa le caratteristiche/performance del prodotto

Nota: qualora il consumatore finale non sia soddisfatto delle informazioni e dei chiarimenti ricevuti, circa le caratteristiche del prodotto, esso potrà richiedere l'intervento del tecnico. Il tecnico dovrà verificare l'esistenza del difetto di performance e se riscontrato verificarne la causa. Se la causa risiede in un difetto di conformità il tecnico vi porrà rimedio gratuitamente. In caso contrario l'intervento sarà gestito fuori garanzia.

PRODOTTI ACQUISTATI ONLINE

Per prodotti acquistati online che riscontrano difetti estetici che non hanno un vizio di fabbricazione ed il loro danneggiamento è riconducibile a danni da trasporto o causati da terzi, il consumatore finale dovrà contattare direttamente il negozio online per richiedere la sostituzione del prodotto difettato esercitando il diritto di recesso.

Assistenza in garanzia

DIFETTO ESTETICO O ACCESSORI MANCANTI

Rientrano in queste casistiche graffi, ammaccature, problemi di verniciatura, vetri scheggiati o graffiati, griglie antigrasso e filtri danneggiati, manopole danneggiate ecc..

Per tutte le altre casistiche vedere «Procedura service consumatore finale Italia».

I difetti estetici o accessori mancanti/danneggiati, dovranno essere segnalati entro 14 giorni dalla data di acquisto, l'operatore del Call Center valuterà se attivare il centro assistenza per la riparazione in garanzia e, se necessario, richiederà al consumatore finale eventuale documentazione fotografica. Se il prodotto ha un difetto estetico riscontrato prima dell'installazione, lo stesso non dovrà essere installato, Elica non risponde di difetti estetici generati da danni da trasporto o causati durante le fasi di installazione.

SONO ESCLUSI DELLA GARANZIA:

1. Trascuratezza, negligenza (o incapacità) nell'uso del prodotto, ovvero uso improprio dello stesso.
2. Errata o cattiva installazione del prodotto, salvo che l'installazione sia compresa nel contratto di vendita del prodotto e sia stata effettuata da Elica o sotto la sua responsabilità.
3. Danni al prodotto causati da chi esegue l'installazione, salvo che l'installazione sia compresa nel contratto di vendita del prodotto e sia stata effettuata da Elica o sotto la sua responsabilità.
4. Avarie o rotture causate dal trasporto, salvo che il trasporto sia compreso nel contratto di vendita del prodotto e sia stato effettuato da Elica o sotto la sua responsabilità.
5. Problemi legati all'installazione e/o all'allacciamento agli impianti di alimentazione, salvo che l'installazione sia compresa nel contratto di vendita del prodotto e sia stata effettuata da Elica o sotto la sua responsabilità.
6. Portata insufficiente degli impianti elettrici.
7. Inosservanza delle istruzioni sul corretto uso e sulla manutenzione periodica del prodotto e/o l'inosservanza delle avvertenze relative alla sicurezza contenute nel manuale di uso e manutenzione a corredo dello stesso.
8. Modifiche o adattamenti apportati al prodotto.
9. Utilizzo di ricambi, accessori e/o materiali a consumo non originali.

Inoltre, Elica non risponde dei danni causati da:

- Uso dell'apparecchio non conforme alle istruzioni riportate nel libretto istruzioni che costituisce parte integrante del contratto di vendita.
- Eventi atmosferici e naturali (fulmini, inondazioni, incendi, terremoti, etc.)
- Atti di vandalismo.
- Manutenzione e/o pulizia del prodotto con prodotti non idonei, aggressivi e non neutri.

Elica declina, inoltre, ogni responsabilità per eventuali danni che possono, direttamente o indirettamente, derivare a persone, cose ed animali domestici in conseguenza della mancata osservanza di tutte le indicazioni riportate nel libretto istruzioni e concernenti specialmente le avvertenze in tema di installazione, salvo che l'installazione sia compresa nel contratto di vendita del prodotto e sia stata effettuata da Elica o sotto la sua responsabilità, uso e manutenzione dell'apparecchio. Resta inteso che la presente garanzia si applica solo ai consumatori e non anche nel caso cui il prodotto sia acquistato da utilizzatori professionali, quindi, per usi non domestici (comunità, ristoranti, bar, etc). Elica non risponde di difetti di funzionamento dovuti a manomissioni o interventi effettuati da personale non qualificato.

Assistenza in garanzia

La sostituzione di un elettrodomestico o la sua riparazione, lascia impregiudicate le condizioni di validità e di durata della garanzia, che continuerà a decorrere dal momento della consegna del prodotto originario.

RICAMBI UTILIZZATI IN OCCASIONE DI UN INTERVENTO IN GARANZIA

In tal caso il ricambio sostituito è coperto dalla garanzia (es. nel caso di intervento in garanzia, la garanzia sul ricambio segue la garanzia del prodotto intero, e quindi termina allo scadere dei 24 mesi dall'acquisto originario).

RICAMBI UTILIZZATI IN FUORI GARANZIA

I ricambi utilizzati nelle riparazioni fuori garanzia eseguite dai Service Partner autorizzati, sono garantiti per 24 mesi dalla data di riparazione (valgono sempre le regole di verifica prima della concessione in garanzia: per es. eventuali danni non riconducibili alla difettosità del componente: es. uso improprio etc).

ACCESSORI MANCANTI: Sono ritenuti accessori tutti i materiali quali: filtri carbone, filtri alluminio, griglie, kit camino, kit aspirazione, lampadine, bruciatori, spartifiamma, manopole, e quant'altri particolari asportabili non menzionati.

INTERVENTO PRIMA INSTALLAZIONE: Una volta che il prodotto è installato e il consumatore lamenta un malfunzionamento dello stesso, il Call Center dovrà aprire intervento in garanzia spiegando al consumatore le condizioni di garanzia. Prima di aprire intervento tecnico è importante utilizzare il tool di call avoidance con il consumatore. Nota bene: se il cliente non accetta l'intervento tecnico ma richiede la sostituzione del prodotto, il Call Center dovrà informare il consumatore che l'obiettivo del consumer service è di riparare i prodotti, l'eventuale sostituzione dovrà essere richiesta al rivenditore.

Gestione del consumatore finale

- La segretaria del Service partner deve sempre qualificarsi, nel comunicare con un consumatore finale (es. fissare un appuntamento), come «assistenza autorizzata Elica». Il tecnico del Service partner deve sempre qualificarsi nel presentarsi e nell'interloquire con un consumatore finale, come «assistenza autorizzata Elica» e/o «tecnico autorizzato Elica».
- La segretaria, il tecnico, il Service Partner tutto, sono gli **ambasciatori del marchio Elica** sia al telefono sia a casa del consumatore finale e non devono mai parlare male dei prodotti, del brand e dell'azienda Elica in generale e tantomeno denigrare un collega (tecnico) o altro Service Partner che ha gestito precedentemente il caso.
- Il Service partner che ha ricevuto un ticket di intervento (es. **TN: I20200001**) deve attivarsi immediatamente per organizzare l'appuntamento con il consumatore finale entro 2 giorni dalla data chiamata. Deve essere aggiornato in SAAM++ lo stato dell'appuntamento appena si termina l'azione. L'assegnazione dell'intervento avviene tramite SAAM++ e tramite email.
- Il tecnico prima di recarsi a casa del consumatore finale deve documentarsi sul prodotto attraverso la **documentazione tecnica** messa a disposizione in SAAM++ (es. controllate esistenza di service bulletin, service manual, video, etc...). In caso di dubbi o in situazioni di documentazione assente o incompleta questo deve contattare quanto prima il supporto tecnico a disposizione (vedasi sezione «Contatti») per richiedere maggiori informazioni.
- Nel caso il tecnico conosca il difetto o abbia una conoscenza del possibile difetto e della soluzione deve portare con sé la parte di ricambio in modo da concludere l'appuntamento in prima visita.
- **Il tecnico non deve mai comunicare al consumatore finale che non conosce il prodotto o che si tratta di una riparazione che non è in grado di risolvere, ma deve rassicurare il consumatore finale e contattare il nostro supporto tecnico per richiedere il supporto necessario.**
- Nel caso il tecnico non abbia potuto completare l'intervento per una mancanza di ricambio, deve comunicare al consumatore finale che ordinerà il componente e che verrà ricontattato dalla segretaria per **fissare un nuovo appuntamento**.
- Tutti gli **stati di sospensione** (es. consumatore finale assente, attesa parti di ricambio, prodotto ritirato in lab, attesa conferma pex etc...) devono essere immediatamente registrati in SAAM++.
- Nel caso il consumatore finale stia attendendo una seconda visita da più di 5 giorni, e quindi la conclusione dell'intervento, e non avete ancora ricevuto il ricambio, contattate telefonicamente il consumatore finale (anche se non avete la soluzione) per far capire che non è stato abbandonato ma che invece state seguendo il suo caso. Parallelamente contattate Elica per richiedere informazioni sul ricambio richiesto.

Gestione del consumatore finale

- Nel caso il Service Partner non riesca a concludere l'intervento, può richiedere l'**autorizzazione alla Pex** (verificare sezione Pex). Nel caso di approvazione, Elica si riserva il diritto di ritirare il prodotto difettato per eventuali verifiche.
- Anche nel caso in cui Elica abbia autorizzato ad effettuare la Pex, dovrà essere fissato un nuovo appuntamento con il consumatore finale finale.
- Deve essere sempre rilasciata una **ricevuta o rapportino di riparazione** al consumatore finale. Tale documento deve contenere le informazioni relative al Service Partner intervenuto e deve essere sempre dettagliate le seguenti informazioni: la tipologia di intervento, la causa del problema e la soluzione applicata, eventuali ricambi utilizzati. È necessario che il tecnico spieghi sempre al consumatore finale finale in che cosa è consistita la riparazione. Al fine di soddisfazione del consumatore finale e per educarlo all'utilizzo e alla cura del prodotto, spiegate in maniera chiara e semplice le motivazioni del difetto (il consumatore finale ha il diritto di conoscerle in ogni situazione).
- Una volta concluso l'intervento, il tecnico deve spiegare al consumatore finale che riceverà una mail contenente un'indagine sulla riparazione. Il Service Partner deve raccomandare il consumatore finale di compilare tale **questionario** soprattutto quando l'intervento è stato risolutivo e soddisfacente.
- Eventuali immagini o file possono essere caricati in SAAM++ (es. copia del rapportino, le foto del danno e soluzione).
- Nel caso in cui riceviate un ticket di reclamo o reminder (es. N202000001) è necessario che verifichiate tale attività in SAAM++ con l'obiettivo di chiuderla nel minor tempo possibile. Elica settimanalmente monitorerà lo stato di eventuali reclami e/o reminder aperti.

Esempio di mail ricevuta dal consumatore finale relativa alla customer satisfaction:

Il tuo parere è importante.

Gentile ANDREAS CONSORTU ,

grazie per aver scelto il servizio clienti di Elica, il 21/10/2019 ha ricevuto un intervento tecnico su un suo prodotto da parte del nostro centro di Assistenza Tecnica. Il tuo parere è importante per noi e la tua opinione conta molto. Aiutaci a migliorare il nostro servizio dando un voto alla tua recente esperienza di assistenza tecnica.

Ci vorrà solo un minuto!

Invia il tuo parere

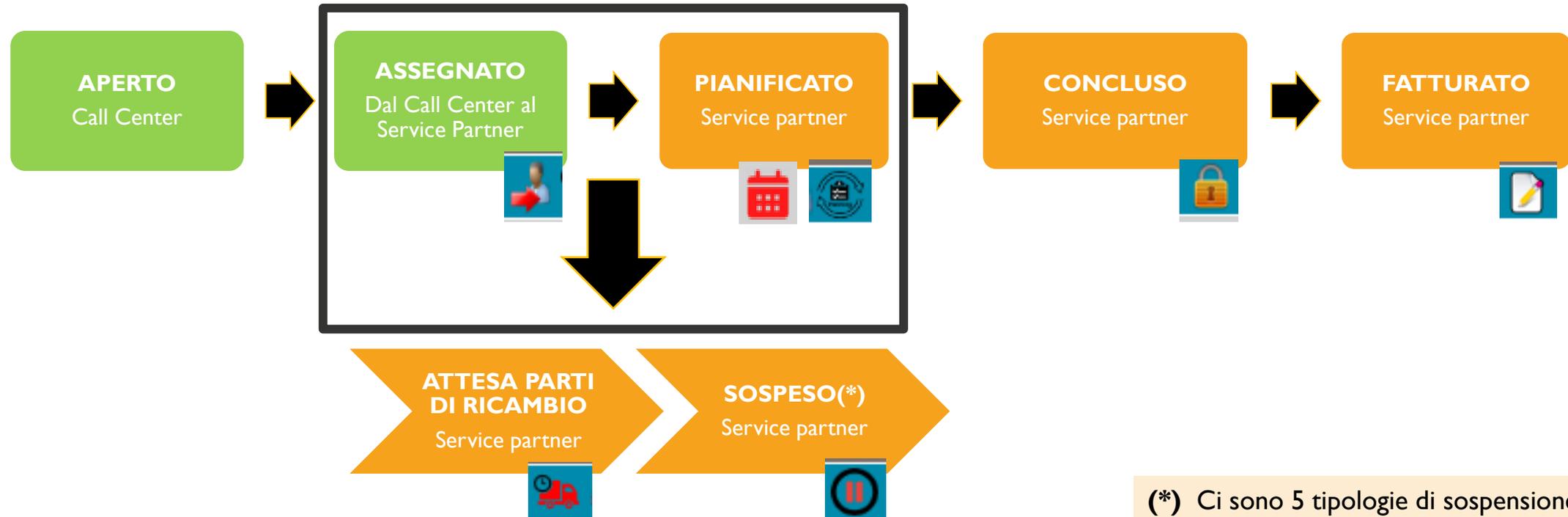
(cliccando dichiaro di aver letto e accettato l'[informativa privacy](#))

Cordiali saluti,
Il Team Service di Elica



Gestione del consumatore finale

Di seguito il flusso di stati di SAAM++ relativi all'INTERVENTO dall'apertura da parte del Call Center alla fatturazione da parte del Service Partner:



Il consumatore finale riceverà una mail con i riferimenti del Service Partner quando l'intervento viene «assegnato» e quando l'intervento viene «concluso» (con form di Customer Satisfaction)

- (*) Ci sono 5 tipologie di sospensione:
- Consumatore non era a casa
 - Consumatore non ha risposto al telefono
 - Prodotto ritirato in laboratorio
 - PEX autorizzata, attesa prodotto
 - Attesa conferma autorizzazione PEX

Supporto tecnico

Il Service Partner può richiedere assistenza o supporto tecnico a Elica tramite i seguenti canali:

-   Contatto email o telefonico (vedere sezione contatti interni)
-  Gruppo WhatsApp dedicato ai tecnici Network Ita (per accesso contattare Area Manager)

Per ogni tipologia di contatto è fondamentale, per una gestione più immediata, fornire I2NC, matricola e TN dell'attività (eventualmente cognome/nome del consumatore finale). In ogni contatto è consigliato allegare o inviare immagini o foto del difetto di cui si richiede supporto. In caso di supporto per difetto di tipo «rumorosità», fornire informazioni su tubazione, tipologia di installazione, eventuali raccordi, riduzioni e/o curve utilizzate e versionamento di installazione (es. aspirante o filtrante) del prodotto.

Prima di richiedere supporto è importante controllare la documentazione presente in SAAM (service manual, troubleshooting, video...)

Gestione Ordini

In caso sia necessario ordinare uno o più ricambi collegati ad un intervento, può generare un ordine utilizzando la funzione «carrello attività». (fare riferimento al manuale SAAM++++)

Il Service Partner può ordinare ricambi in SAAM++ nella sezione «Documents Management» utilizzando la funzione «Carrello».

The screenshot displays the Elica SAAM++ interface. On the left, there is a search results table with columns for Modello, Descrizione, 12NC, Inizio Validità, and Fine Validità. The main table lists various spare parts with their respective quantities and validity dates. On the right, the 'Carrello' (Shopping Cart) section shows the 'Area Vendite' (Sales Area) set to 'Elica Italia-Ricambi - All - Sett. merc. default', the shipping address, and the shipping date (2019-12-14). Below this, a table summarizes the items in the cart, including their codes, descriptions, quantities, and prices.

Modello	Descrizione	12NC	Inizio Validità	Fine Validità
PRF0120977	NIKOLATESLA BL/A/83	208355404415-P151		

Modello	Descrizione	Quantità	Inizio Validità	Fine Validità
2710AR	NOISE FILTER	1		
CPR0119606A	GREASE COLLECTOR	1		
CPR0122011A	CONNECTION COVER	1		
CPR0126270A	CONVEYOR	1		
DOC0134381	DOCUMENTATION PACK	1		
ECB0136705	COMPLETE SLIDER	1		
ECB0122177	COMPLETE SLIDER	1		
ECB0122361	CIRCUIT BOARD	1		
ECB0133087	ELECTRONIC VARIATOR	1		
ECB0123308	ELECTRONIC VARIATOR	1		
ECB0136705	COMPLETE SLIDER	1		
FLN0137629B	COOKTOP ASSEMBLY	1		
FLN0122377B	COOKTOP ASSEMBLY	1		
GRI0119429B	GREASE FILTER	1		
GRI0121989A	EXHAUSTING CONNECTION	1		
GRN0119378A	FAN WHEEL	1		
KIT0120952	KIT REVOLUTION FILT.ASP.HOB	1		
MDL0122171	INDUCTION PLATE	1		
MDL0122173	INDUCTION PLATE	1		

Area Vendite	Indirizzo spedizione	Data spedizione
Elica Italia-Ricambi - All - Sett. merc. default	0001002331 Via Fabbian Matteo 7 IT 31030 -	2019-12-14

Carrello	Totale imponibile:
	105.61

Carrello Attività	Carrello	Code	Descrizione	Quantità	Prezzo base	Prezzo Netto + ss	Importo
		RG006A	GREASE FILTER FIXING FRAME	4	0.80	1.14	4.56
		ECB0122361	CIRCUIT BOARD	1	67.50	24.18	24.18
		MDL0122173	INDUCTION PLATE	1	204.80	73.37	73.37
		SD03RA	ELECTRONIC VARIATOR SUPPORT	7	0.20	0.50	3.50

Il Service Partner può ordinare prodotti finiti contattando direttamente Elica (vedere sezione contatti)

Prezzo base = prezzo al pubblico senza IVA
Prezzo netto + ss = prezzo del ricambio al Service Partner + spese di spedizione
Importo = Prezzo netto + ss X quantità

Gestione claim e reminder

Nel caso in cui il consumatore finale contatti il Call Center per sollecitare la risoluzione di una richiesta intervento precedentemente aperta vi verrà assegnata un'ulteriore attività (claim e/o reminder).

Nota: Se il consumatore finale ricontatta il Call Center entro 5 giorni dalla data chiamata il Call Center contatterà il Service Partner e aprirà in SAAM++ una richiesta info per tener traccia della chiamata. Sarà necessario scrivere le informazioni della chiamate nel campo nota richiesta.

ASSEGNAZIONE DI UN **REMINDER**:

Il Call Center assegnerà un reminder nei seguenti casi (oltre 5 giorni dalla data di assegnazione dell'attività):

REMINDER - Cliente sollecita 2° visita tecnico: Il consumatore richiama per sollecitare la 2° visita del tecnico

REMINDER - Cliente sollecita ritorno con ricambio: Il consumatore attende la 2° visita del tecnico in quanto la durante la prima non aveva il ricambio (o lo ha dovuto ordinare)

REMINDER - Il tecnico è venuto e non è più ritornato: Il consumatore sollecita 2° appuntamento e 2° visita

ASSEGNAZIONE DI UN **CLAIM**:

Il Call Center assegnerà un claim nei seguenti casi (o in ogni caso in cui siano già stato aperto I Reminder):

CLAIM - Appuntamento saltato: Il tecnico non si è presentato all'appuntamento con il consumatore finale

CLAIM - Cliente minaccia vie legali / social: consumatore minaccia di agire per vie legali o di scrivere recensioni negative sui social network. Avvocato scrive per conto del consumatore un reclamo. Reclamo ricevuto tramite Altroconsumo, Associazioni dei consumatori o simili

CLAIM - Costo intervento fuori garanzia troppo alto: Se il consumatore contatta lamentando una riparazione antieconomica

CLAIM - Il tecnico è venuto e non è più ritornato: Equivale al secondo reminder, che diventa appunta claim

CLAIM - Incendio o Sinistro: casi di incendio o sinistro (es. infortunio. Prodotto caduto...)

CLAIM - Orario appuntamento non rispettato: il tecnico non si è presentato all'appuntamento già pianificato

CLAIM - Tecnico non ha fatto preventivo: Il tecnico non ha lasciato preventivo al consumatore

CLAIM - Tecnico scortese: il consumatore si lamenta del comportamento del tecnico in utenza

CLAIM - Mancato contatto per appuntamento: Appuntamento non pianificato dopo 5 giorni dall'assegnazione della attività al Service Partner

CLAIM - Il tecnico non ha lasciato rapportino: Se il tecnico intervenuto non ha lasciato rapportino al consumatore dopo la visita

Interventi fuori garanzia

Nel caso in cui il consumatore finale contatti il Call Center per acquistare un ricambio, il Call Center assegnerà un INTERVENTO FUORI GARANZIA al Service Partner indicando, nel limite delle possibilità, anche il codice del ricambio che il consumatore finale desidera acquistare indicando la voce **Acquisto ricambi e/o accessori** dal difetto lamentato.

Il Service Partner dovrà valutare se il ricambio richiesto necessita di un intervento di un professionista (es. scheda elettronica) o se potrà essere gestita come vendita diretta (es. plafoniera) e accordarsi con il consumatore finale per le modalità di gestione.

Una volta completata l'attività chiuderla in SAAM++ senza inserire le voci di costo e ricambi in garanzia. Tali interventi non andranno in fatturazione, ma vi chiediamo di chiuderli per mantenere precise le informazioni nel sistema e per una corretta gestione del consumatore.



The screenshot shows the SAAM++ interface for an activity. At the top, it displays 'Tipo attività: INTERVENTO' and 'Stato attività: ASSEGNATO'. Below this, the 'Tracing Number' is 'I20191200060' and the 'Data stato' is '13/12/2019'. There are tabs for 'Dati cliente', 'Ubicazione prodotto', 'Dati prodotto', and 'Dati attività'. Under 'Dati prodotto', the 'Tipo garanzia' is set to 'FUORI GARANZIA' and the 'Data acquisto' is '03/12/2019'. A section titled 'LISTA PRODOTTI' contains a dropdown menu for 'Difetto lamentato' with the selected option 'Acquisto ricambi e/o accessori'. The 'Descrizione difetto lamentato' field contains the text 'Consumatore contatta per acquisto ECB0124166'.

Il Call Center dovrà informare il Consumatore finale che la sua richiesta di acquisto sarà gestita dal Service Partner e sarà contattata per pianificare l'intervento o il ritiro presso il Service Partner

Nota bene: ad ogni azione effettuata in SAAM++ (es. inserimento nota richiesta, inserimento difetto lamentato, inserimento data acquisto) premere l'icona di salvataggio onde evitare di perdere dati e informazioni già inserite. Per qualsiasi tipologia di attività (intervento, richiesta info, claim)

Il prezzo del ricambio sarà comunicato dal Service Partner al consumatore finale

Richiesta Pex

Il Service Partner può richiedere autorizzazione alla sostituzione del prodotto solo in caso di:

- difetto non riparabile
- riparazione antieconomica (es. ricambio+tariffa > costo standard prodotto+tariffa Pex).
- gestione di claim per soddisfazione cliente (es. numero elevato di claim e reminder aperti).
- ricambio non disponibile. Nota: nel caso in cui il ricambio non sia disponibile si procederà ad attivare la procedura PEX con le seguenti tempistiche: oltre 21 giorni per ricambi FUNZIONALI; oltre 60 giorni per ricambi ESTETICI. In questi casi sarà Elica a comunicare al Service Partner lo scenario e ad aggiornare il sistema.

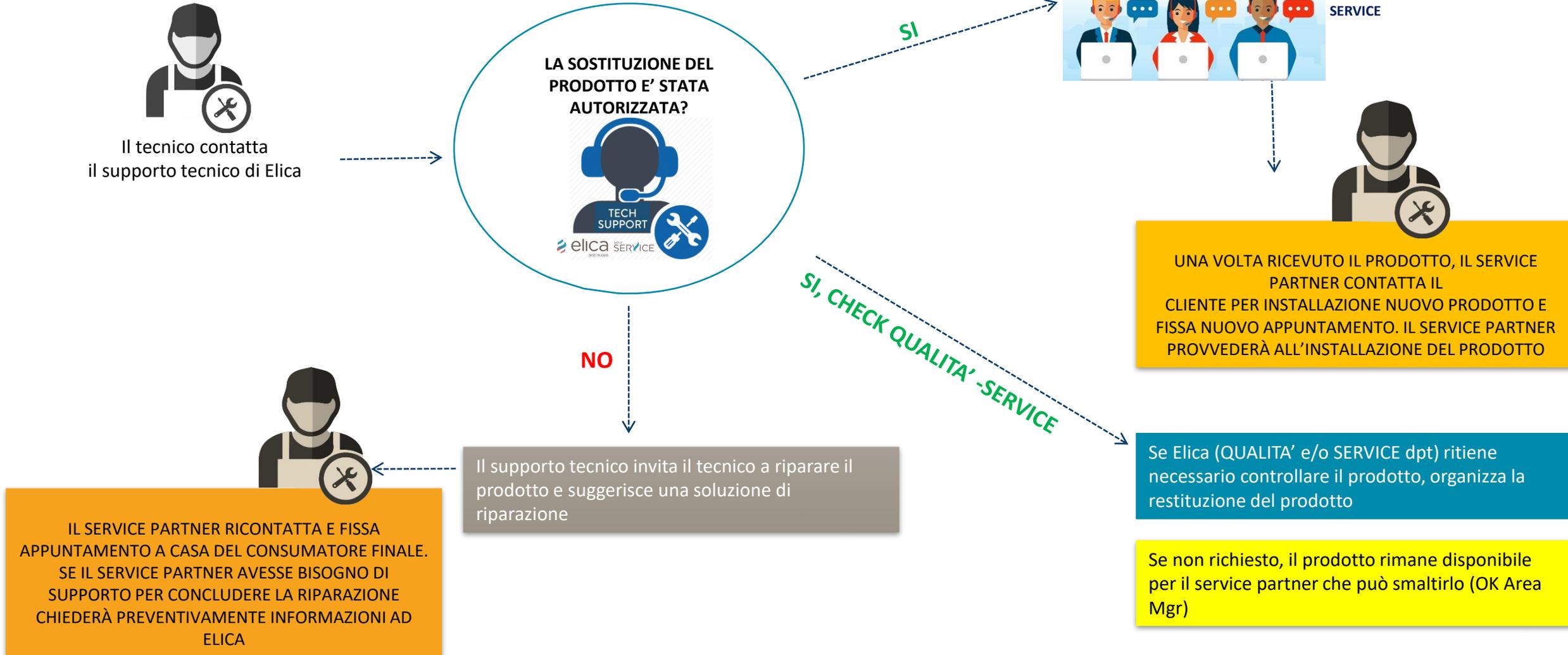
Elica si riserva il diritto di ritirare il prodotto difettato per verifiche interne. In tal caso verrà informato il Service Partner per organizzare il ritiro del prodotto a carico di Elica.

Qualora Elica autorizzasse la Pex, il Service Partner dovrà inviare tramite mail il modulo compilato e informare immediatamente il consumatore finale che il prodotto sarà sostituito. Elica invierà il prodotto in sostituzione al Service Partner, il quale, una volta ricevuto, dovrà ricontattare il consumatore finale per fissare appuntamento.



Linee Guida Service Partner Italia

Richiesta Pex



Fatturazione

Il Service Partner, genererà mensilmente una Proforma in SAAM++ utilizzando la sezione «fatturazione». Successivamente dovrà inviare la fattura datandola all'ultimo giorno del mese di competenza (es. 31 gennaio) e inserendo il riferimento della Proforma. Nota: la fattura dovrà avere lo stesso importo della Proforma generata in SAAM++.

Selezione	Codice di tracciabilità	Cliente	Costi	Costi ricambi
<input type="checkbox"/>	I20191200005	JACOPO VERDINI	10	30,38
<input type="checkbox"/>	I20191200006	JACOPO VERDINI	18	99,38
<input type="checkbox"/>	I20191200007	JACOPO VERDINI	8	37,08



Codice anagrafica: 5001498
 Partita IVA:
 Proforma n. 24 Del 31/07/2016
 Fattura n. 07/2016 Del 31/07/2016

TOTALE INTERVENTI	713,31 €
Totale imponibile	713,31 €
0 % IVA INTERVENTI	0,00 €
Totale fattura	713,31 €

Questa prima pagina dovrà essere allegata alla vs. fattura con la vs. numerazione e intestata a:

ELICA SPA
 Via Ermanno Casoli, 2
 60044 Fabriano
 P.I.: 00096570429

Emettere una fattura per ogni Fattura Pro Forma

Dopo aver generato la proforma, il Service Partner dovrà inserire «data fattura» e «numero fattura» nella sezione ricerca fatture in SAAM++

Prefattura N.	Ruolo	Tipo ruolo	Data	Data evasione	Numero fattura	Stato	Stato SAP
14	Fisher & Paykel Appliances Italy	Service Partner	13/12/2019	13/12/2019	005/2019	EVASA	✓
15	Fisher & Paykel Appliances Italy	Service Partner	13/12/2019	13/12/2019	006/2019	EVASA	✗
16	Fisher & Paykel Appliances Italy	Service Partner	13/12/2019	13/12/2019	007/2019	EVASA	✓

Sarà necessario allegare la Proforma generata da SAAM++ insieme alla fattura.

Nota: Qualora uno o più interventi non venissero fatturati nella proforma del mese di gestione, sarà possibile inserirli in quella del mese successivo. Sarà possibile creare al massimo una sola fattura al mese.

Maggiori dettagli nel documento «Guida SAAM»

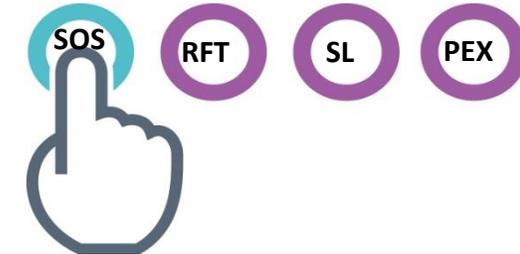
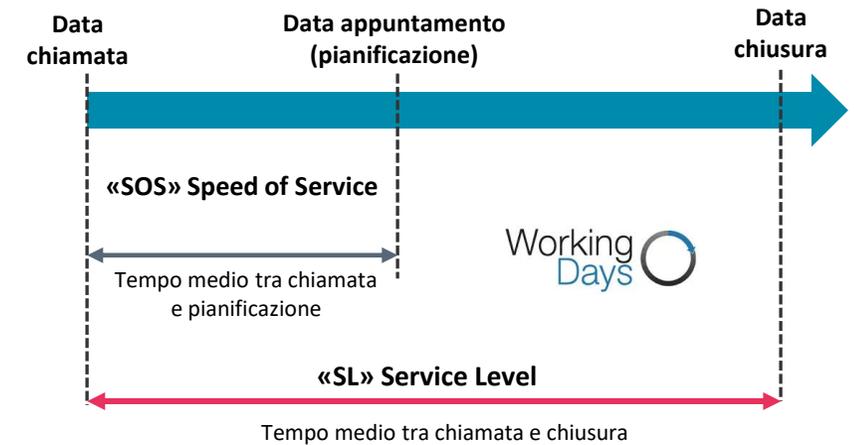
Linee Guida Service Partner Italia

KPI



Al fine di garantire soddisfazione del cliente, ottimizzazione dei costi e sviluppo del business sono stati creati alcuni KPI fondamentali che saranno monitorati da Elica mensilmente.

KPI	DEFINIZIONE	TARGET
SOS Speed of service	Tempo medio tra data di chiamata del consumatore finale alla data di primo appuntamento (misurato in working days)	2 giorni
RFT % Right first time	Percentuale interventi conclusi al primo appuntamento	> 70%
SL Service level	Tempo medio tra data chiusura intervento e data chiamata (misurato in working days)	5 giorni
PEX % Product exchange	Percentuale di prodotti sostituiti in garanzia rispetto al totale interventi gestiti	< 3%



PER SOS E RFT SONO PREVISTE TARIFFE BONUS:

SOS: +5,00€

RIGHT FIRST TIME: +7,00€

Nota: i bonus saranno pagati periodicamente



Andrea Settimi

- 3455855931 / 0732610306
- a.settimi@elica.com



Sandra Mascioli

- 0732610770
- s.mascioli@elica.com



Your service

Al vostro fianco per deliziare il consumatore