

# L'assistenza è decisiva

Va valutata al pari delle caratteristiche tecniche principali

**D**ecidere, tra i molti disponibili sul mercato, quale sia il notebook che fa al caso nostro non è semplice. I parametri di cui tener conto sono tanti e non sempre è facile districarsi tra le suggestioni del marketing. Una buona regola potrebbe essere quella di spendere un po' di tempo a valutare attentamente anche il tipo di assistenza tecnica e di supporto offerto dai diversi produttori. Soprattutto se non si è troppo esperti di informatica e si sente il bisogno di avere un punto di riferimento affidabile ed efficiente.

L'assistenza tecnica rappresenta una voce di costo importante per il produttore. Proprio per questo è una cartina tornasole della qualità del prodotto stesso: tanto più sarà elevato il servizio offerto e tanto migliore sarà il pc portatile che ci accingiamo ad acquistare. E stiamo attenti a non farci lusingare dalle "occasioni", raccomanda Adiconsum: non di rado il maggior costo di un prodotto rispetto ad un altro equi-

caratteristiche di un portatile ancora prima di acquistarlo in modo da sciogliere eventuali dubbi residui sui suoi contenuti tecnici o sulle sue prestazioni.

Chi ha una discreta dimestichezza con l'inglese ha anche la possibilità di dialogare in chat con un tecnico dell'azienda per avere in tempo reale le risposte desiderate. Quando, invece, si tratta di accedere a un vero e proprio intervento tecnico per ovviare a guasti o malfunzionamenti dell'hardware, le differenze più significative riguardano le modalità di trasporto del portatile al Centro di Assistenza, l'attribuzione dei rischi legati al trasporto, i tempi previsti per la riparazione e l'eventuale disponibilità di un muletto (che comunque viene offerto solo per i modelli di fascia alta).

La maggior parte dei produttori offre un servizio di "pick-up and return" del portatile presso l'abitazione dell'utente. Anche se non manca chi chiede al cliente finale di incaricarsi della consegna presso il più vicino Centro di assistenza. Praticamente tutti pubblicano sul proprio sito l'elenco dei centri autorizzati in modo da consentire all'utente di individuare quello più vicino.

In alcuni casi è direttamente il corriere inviato dall'azienda a provvedere a imballare nel modo corretto il portatile, in altri è previsto che sia l'utente stesso a provvedere (in questo caso è buona regola conservare l'imballo originale). Per i modelli di fascia alta alcuni produttori includono nel servizio anche la garanzia contro i danni da caduta, mentre altri prevedono la sottoscrizione di un'assicurazione supplementare contro il rischio di furto o danneggiamento.

Alcune aziende offrono pacchetti che garantiscono l'attivazione del servizio di riparazione direttamente presso il domicilio del cliente entro le 24 ore successive all'inoltro della richiesta di intervento.

In tutti gli altri casi i tempi di riparazione variano in funzione del tipo di guasto e della velocità con cui il centro di assistenza riesce a reperire i pezzi di ricambio. Al riguardo può essere tranquillizzante per il consumatore avere la possibilità di monitorare lo stato di avanzamento della riparazione utilizzando gli appositi link messi a disposizione dalle aziende sui propri siti.

In conclusione, è appena il caso di ricordare che prima di mandare il proprio portatile in assistenza è buona regola fare il backup dei dati e ricoverare gli eventuali dati sensibili in esso custoditi su un hard disk esterno. E questo esclusivamente per una propria maggiore tranquillità, perchè la riservatezza è comunque garantita dalla professionalità dei Centri di Assistenza tecnica.

E se il portatile viene restituito, ma il problema lamentato non è stato risolto? Non rimane altro da fare che ricontattare il numero verde dell'azienda e chiedere un nuovo intervento.

PAGINA A CURA DI **Marilena Del Fatti**



I pareri di Mediaworld ed Expert

## La distribuzione specializzata punta sui servizi di consulenza

Come rileva Pierluigi Bernasconi, ceo di MediaMarket (Mediaworld) e vicepresidente Aires - Associazione italiana retailer elettrodomestici specializzati, il punto vendita è in prima linea nel rapporto con il cliente anche per quanto riguarda l'assistenza tecnica: «I nostri punti di vendita e il personale addetto ai reparti notebook vengono regolarmente interpellati dal consumatore che li utilizza come vere e proprie fucine di consulenza informatica. Le domande tipiche non sono relative a guasti di tipo hardware, ma sono indirizzate a ottenere un migliore funzionamento delle performance del software o del sistema operativo».

Tutte le più importanti insegne si stanno organizzando per offrire propri pacchetti di estensione di garanzia concepiti perseguendo il duplice obiettivo di garantire qualità di servizio al cliente e di fidelizzarlo all'insegna. Risponde chiaramente a questo obiettivo la decisione di Expert MarcoPolo di includere nel pacchetto di estensione della garanzia anche agevolazioni particolari per i clienti costretti a comprare un nuovo portatile dopo aver subito un furto, una rapina o uno scippo. Se acquisteranno un notebook entro 30 giorni dalla presentazione della denuncia presso un punto vendita dell'insegna avranno diritto a uno sconto sul prezzo di acquisto pari al 50 per cento.

## Garanzia «super» da 150 euro

**N**onostante gli sforzi profusi dai produttori per accrescerne la robustezza, il notebook continua a essere percepito come un prodotto più vulnerabile. Secondo un'indagine commissionata da Assurant Solution Italia a GfK Panel Services, molti consumatori ritengono che la garanzia del produttore sia troppo limitata nel tempo. Per questo sono sempre di più quelli che si dichiarano disposti a valutare l'attivazione di un servizio di estensione di garanzia. Una propensione che nel caso specifico dei notebook, secondo i dati forniti da alcune società del settore, si traduce in un vero e proprio acquisto nel 30 per cento dei casi.

Sono molti gli attori, società specializzate, catene distributive, produttori stessi, in questo momento presenti sul mercato con pacchetti specifici concepiti per intercettare i diversi orientamenti della domanda e per garantire, almeno sulla carta, la totale tranquillità dell'acquisto per un lungo periodo di tempo (in genere si parla di tre o cinque anni). Al consumatore è anche offerta la possibilità di ampliare la copertura della garanzia del produttore acquistando pacchetti integrativi che prevedono la copertura contro il furto o il danneggiamento accidentale.

I contenuti tipici di un pacchetto di estensione di garanzia sono: la disponibilità di un numero verde dedicato per l'assistenza tecnica hardware e software sette giorni su sette, la riparazione presso Centri di assistenza in tempi certi e prestabiliti, il servizio gratuito di ritiro e riconsegna a domicilio o presso il punto vendita dove lo si è acquistato. In genere il servizio include anche il costo delle parti di ricambio e della mano d'opera anche se, nella maggioranza dei casi, viene richiesto il pagamento di una franchigia.

Tra le protezioni offerte al consumatore, la garanzia della sostituzione gratuita del notebook con uno identico o almeno equivalente nel caso in cui la riparazione non possa essere effettuata o, comunque, non possa essere completata oltre il tempo limite di 4 o 6 settimane (a seconda dei casi).

Ma quali sono i costi medi di questo servizio? La questione non è di poco conto anche se, come fa notare Gian Luca Gallo, responsabile sviluppo business per l'Italia di Assurant Italia, «il notebook è soprattutto uno strumento di lavoro. Per questo la domanda di questi servizi non è tanto in connessione con il costo iniziale del portatile quanto, piuttosto, con il valore aggiunto del servizio percepito dal cliente in termini di tranquillità, affidabilità ed efficienza». Ciò nonostante, il costo non può prescindere dalla fascia di prezzo del bene originale. In media acquistare un'estensione di garanzia triennale su un notebook di prezzo compreso tra i 5 e i 600 euro ha un costo complessivo compreso tra i 150 e i 200 euro.