Parti di ricambio super veloci per i clienti Rational

rational6514-6bed4416

Nell’ottica del servizio al cliente, Rational ha potenziato la fornitura di parti di ricambio, che oggi è in grado di consegnare in tempo reale. Il suo moderno magazzino ricambi, infatti, dispone di 8.000 diversi articoli, mentre 1.800 centri di assistenza certificati si occupano della distribuzione di questi ultimi in tutto il mondo.

Ampliato circa un anno fa dalla casa madre sita in Landsberg in Bavaria, il magazzino accoglie anche parti di ricambio di attrezzature che non sono più in commercio da oltre 15 anni. In questo modo viene sempre assicurato l’investimento dei clienti, anche molti anni dopo l’acquisto.

Luftbild_2«Quando un cliente necessita di un ricambio, c’è sempre un centro di assistenza nelle vicinanze in grado di verificare gli aspetti tecnici e prendersi cura velocemente dell’intero processo di fornitura fino alla sostituzione del pezzo» spiega Hans-Werner Albrecht, capo del servizio tecnico presso la sede Rational.

Allo scopo di mantenere un elevato livello dell’assistenza tecnica in ogni Paese e fornire il più velocemente possibile le parti di ricambio, Rational dispone di una fitta rete mondiale di partner certificati. A questi viene richiesto di stoccare i ricambi più richiesti o più importanti per il funzionamento delle attrezzature, affinché siano disponibili in pronta consegna quando richiesti. «Verifichiamo regolarmente il servizio offerto dai nostri partner mediante degli audit periodici - afferma Albrecht -. In questo modo ci assicuriamo che qualsiasi cliente, in qualunque parte del mondo, riceva un’assistenza tecnica professionale».

Solo in Italia, ad esempio, oltre 145 centri di assistenza certificati si prendono cura dei clienti Rational. I tecnici di queste aziende vengono formati direttamente da Rational e dispongono di un tesserino di riconoscimento che dev’essere rinnovato annualmente mediante opportuni corsi di aggiornamento. Circa un terzo di questi centri assistenza offre inoltre un servizio 24 ore su 24, 365 giorno l’anno.