

Tecnoassist: “Quello che non piace a voi, piace a noi”

Pubblicato: Venerdì 15 Maggio 2015



L'Impresa delle Meraviglie



Giandomenico Giuliani è un imprenditore che vede lungo, pur mantenendo i piedi ben saldati a terra. Con una ventina di dipendenti la sua azienda, la Tecnoassist di Gallarate, è un'attività divisa in due: da una parte offre un servizio di assistenza dedicata ai dispositivi dei principali produttori mondiali tra cui Epson e Ricoh e dall'altra offre un efficiente servizio di reverse logistics per il settore e-commerce, scelto anche da uno dei più importanti operatori del settore.

Signor Giuliani partiamo dall'inizio. Come ha fatto una piccola azienda di Gallarate a diventare partner di un colosso dell'informatica come Epson?

«Diciamo che i fattori determinanti sono stati due: da una parte l'intraprendenza e dall'altra il caso. Quando abbiamo aperto, era il 1992, ho bussato a tutte le porte e grazie alla mia esperienza lavorativa mi sono guadagnato la fiducia dei primi clienti. Tra questi c'era anche Epson Italia che in quel periodo voleva ampliare la propria rete commerciale e quindi anche di assistenza al prodotto».

Scusi, vuol dirmi che è bastato essere nel posto giusto al momento giusto?

«In parte è così. Oggi faccio fatica a immaginare una dinamica simile a quello che ho vissuto allora. Ma c'è anche un altro aspetto, io ho scelto di muovermi fuori da Milano, portando il mio know-how in provincia di Varese una zona che all'epoca era ancora “vergine”».

Mi racconti di questo know-how, cosa offrite alle aziende che hanno comprato un prodotto Epson o Ricoh?

«Offriamo un servizio di assistenza completo. Dalla manutenzione ordinaria delle stampanti, e alla riparazione dei prodotti, con speciali condizioni in grado di risolvere anche i casi in cui l'operazione potrebbe rivelarsi poco conveniente al cliente. Ma non ci limitiamo a questo...».

Cioè?

«In 23 anni di attività abbiamo sviluppato tutta quella parte che concerne la Customer Satisfaction (la soddisfazione del cliente ndr.) che i produttori non hanno sempre la sensibilità di implementare e che invece oggi è importantissima. L'assistenza non si limita ad usare il cacciavite ma nell'avere un approccio complessivo verso il Cliente».

Cosa c'entra tutto questo con l'e-commerce di cui vi occupate?

«Moltissimo se ci pensa. Le faccio un esempio: da tre anni curiamo il servizio postvendita di un importante operatore di e-commerce per cui copriamo il servizio di reverse logistics (logistica inversa: ciò che il cliente, legittimamente e nei tempi fissati dalla legge, vuole rendere dopo aver acquistato, a qualunque titolo). Un servizio efficiente, rapido e sicuro rende il cliente soddisfatto e aumenta la fidelizzazione del cliente stesso al sito in cui ha fatto acquisti».

E di conseguenza il sito di e-commerce si fidelizza a voi.

«Esattamente. Tra le attività che svolgiamo, verifichiamo anche i prodotti acquistati e resi per semplice

recesso , ovvero che non siano stati danneggiati e che siano rivendibili. I nostri tecnici fanno una valutazione e stabiliscono un grado di rimessa sul mercato, dopodiché rispediamo il prodotto a uno dei migliaia di fornitori del sito di e-commerce per cui lavoriamo».

È molto interessante come siete riusciti a coniugare un'esperienza pluriennale di assistenza tecnica a un nuovo business, quello dell'e-commerce...

«Diciamo che abbiamo progettato un processo di lavoro, adattando quello che abbiamo imparato nell'Information Technology alle esigenze del cliente finale che, lo ricordo sempre, viene prima di tutto».

Nel 2012 avete partecipato a Smau, la sua azienda ha la certificazione Iso 9001 e lei è tra i fondatori di B-Smart center, il coworking di Gallarate. Da imprenditore che idea ha per il futuro della sua azienda?

«Guardi, per me le cose stanno così: se lavori bene vai avanti, ma bisogna anche superare alcuni difetti. Il primo è il nanismo delle nostre imprese. All'estero non capiscono il nostro tessuto imprenditoriale perché è unico nel suo genere, ma anche frammentato e fatto da piccole e medie imprese. Nel tempo Tecnoassist ha costruito una rete di piccole aziende partner che consentono di soddisfare clienti in tutt'Italia, pur mantenendo la nostra specifica identità. Ma quanti hanno ragionato con questa prospettiva? Stiamo assistendo a grandi cambiamenti, non ultimo quello delle stampanti 3D. Un giorno tutti i pezzi di ricambio che vede qui, non ci saranno più, stamperemo direttamente in azienda ciò che ci serve. Ecco oggi dobbiamo essere in grado di ragionare in un'ottica di insieme e capire che la parola servizio significa tante cose».

L'IMPRESA DELLE MERAVIGLIE

CONFARTIGIANATO IMPRESE VARESE

Scheda dell'azienda

Tecnoassist

Via Bergamo 6, 21013, Gallarate

tel. 0331791560

fax. 0331793882

www.tecnoassist.it

info@tecnoassist.it

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it