



CLOVER IMAGING GROUP
Sustainable Innovation —



MANUALE PER IL SUPPORTO

**SUPPORTO TEMPESTIVO E DI PRIMA QUALITÀ, PER ASSICURARE UN
ESPERIENZA UNICA AL CLIENTE**

Introduzione	4
Supporto al prodotto	6
Assistenza ai clienti	12
Supporto alle vendite	14
Assistenza al marketing	16
Conclusioni	18



INTRODUZIONE

CHE COSA CI CONTRADDISTINGUE

CIG (Clover Imaging Group) è consapevole che la qualità dei suoi prodotti non è misurata solo dalla resa di pagina, dalle prestazioni o dai risultati dei test, ma anche dal supporto che forniamo ai nostri clienti, l'impegno che mostriamo loro come partner e la comprensione che abbiamo verso la loro attività.

Tradizionalmente, il rapporto tra un'azienda e il suo cliente era centrato sul prodotto. Oggi tuttavia, fare business è più complesso e il fulcro dell'attività per il mantenimento di buoni rapporti è diventato il cliente. Una buona relazione reciproca alimenta la creazione di Valore tanto per il fornitore che per il

cliente. L'elemento fondamentale che caratterizza l'offerta di un'azienda e la sua capacità di soddisfare egregiamente le richieste del cliente sta nei suoi servizi e supporto post-vendita.

Il servizio post-vendita è spesso definito "la componente immateriale di un prodotto" (Asugman et al., 1997) e CIG condivide questa visione. Il supporto post-vendita è uno degli elementi distintivi di CIG, per certi versi, un'estensione del prodotto, il cui obiettivo principale è aggiungere valore al prodotto e superare le aspettative del cliente.



Le classificazioni principali delle attività proposte dai servizi di post-vendita CIG sono assistenza al cliente e supporto al prodotto, alle vendite e al marketing. Ognuno di questi dipartimenti ha un team dedicato, il cui ruolo è ottenere la massima soddisfazione dei clienti.

È difficile trovare nuove opportunità di business; pertanto, quando CIG acquisisce un nuovo cliente, apprezza appieno l'importanza che questi rappresenta per l'azienda. In questo senso, CIG non è solo un fornitore, ma un business partner il cui obiettivo ultimo è quella di massimizzare la crescita dei suoi clienti fino al raggiungimento del loro massimo potenziale.

SUPPORTO AL PRODOTTO

PROPONIAMO SOLUZIONI

Perché?

Tutti i prodotti possono avere dei difetti. Il tasso di prodotti difettosi di CIG è il più basso nel settore, ed è migliore di tanti OEM. Per quanto riguarda i pochi casi che presentano dei problemi, il nostro obiettivo è affrontarli e risolverli senza indugio, minimizzando i tempi morti causati all'utente e facendo in modo che la qualità del supporto sia ricordata a lungo per la sua efficienza.

Come?

Se ne occupa il dipartimento di Supporto al prodotto CIG, il cui unico compito è quello di gestire tutti i problemi di funzionamento prodotto che un utilizzatore può avere, con il marchio del nostro cliente. Il supporto fornito va dalla semplice risoluzione del problema via telefono fino all'intervento di un tecnico specializzato presso la sede dell'utente.

Quando?

Il nostro obiettivo è rispondere a qualsiasi chiamata o email entro 30 minuti. Più del 98% di tutte le chiamate riceve una risposta di persona, e tutte le email ricevono una risposta immediata. Tutte le linee telefoniche e gli account di posta elettronica sono gestiti da un unico team, per far sì che ci sia sempre qualcuno pronto ad intervenire. Se risulta necessario inviare un tecnico in loco, il nostro obiettivo è mandarlo entro il giorno successivo alla chiamata - obiettivo che nell'ultimo anno abbiamo raggiunto nel 98% dei casi.

Chi?

CIG ha un team di coordinatori del supporto tecnico, che riceve le chiamate dei clienti ed è affiancato da un'equipe di tecnici specializzati, che a loro volta hanno accesso alle varie risorse di CIG in tutto il mondo - vale a dire ben 240 tra tecnici e personale dedicato alla gestione della qualità! Tutte le risorse del supporto CIG sono contattabili per email o con una semplice chiamata telefonica gratuita.

Se?

A volte non è possibile diagnosticare un problema senza inviare un tecnico in loco. E poi magari si scopre che la stampante dell'utente ha una cartuccia di un'altra marca, o che è la stampante ad essere difettosa. In qualsiasi caso, i tecnici CIG non se ne andranno senza aver risolto il problema dell'utente. Il nostro team di supporto o il responsabile delle vendite Clover contatterà immediatamente il nostro cliente per discutere le varie opzioni.

Dove?

Il dipartimento di Supporto al prodotto CIG è operativo in tutta Europa, fornisce assistenza a tutti i Paesi grazie a membri dello staff che parlano le lingue delle regioni strategiche.





DIFETTO DELLA STAMPANTE O DIFETTO DELLA CARTUCCIA?

Il malfunzionamento di una stampante, anche dopo anni di mancata manutenzione, è spesso imputato alla cartuccia ricondizionata. La maggior parte dei prodotti alternativi in circolazione sono per stampanti di modelli più vecchi, prodotti che hanno ricevuto pochissima o zero manutenzione. Spesso alcune componenti come nastri di trasferimento, unità di fusione o rulli di alimentazione della carta sono consumati, ma si presume che il loro malfunzionamento sia dovuto alla cartuccia toner. I tecnici del Supporto al prodotto CIG hanno la responsabilità di risolvere questi problemi.

Vogliamo ricordare che le cartucce rigenerate CIG hanno un tasso di difettosità inferiore a tanti OEM.

Quando un cliente comunica al rivenditore un problema con una cartuccia, la soluzione più immediata è cambiarla con una nuova e restituire quella difettosa a CIG affinché venga esaminata. Sarebbe stato auspicabile, invece, chiedere all'utente finale di effettuare dei semplici controlli, per verificare se sia la cartuccia il problema o se ci possano essere altre questioni in ballo - non c'è carta, la stampante non è collegata, ecc. Se il problema è dato dalla cartuccia, nella maggior parte dei casi inserendone una nuova si risolverà il problema.

Altri problemi richiedono un intervento più specifico. Per risolvere questioni quali dispersione di polvere di toner nella stampante, inceppamenti di carta nell'unità di fusione o segni sulla pagina che non spariscono dopo aver cambiato la cartuccia, spesso sarà necessario inviare un tecnico in loco. CIG offre questo servizio gratuitamente ai suoi clienti, presentandosi a nome del marchio privato. I tecnici CIG, esperti qualificati nel settore, faranno una valutazione della stampante, procederanno con la riparazione e, se necessario, consiglieranno l'utente in merito alla sostituzione di eventuali componenti a fine vita.

Dopo la visita dei tecnici, CIG invia un corriere a prelevare le unità difettose, che saranno recapitate presso il nostro stabilimento al team di Controllo Qualità ed esaminate per determinare la ragione del malfunzionamento. Entro dieci giorni lavorativi, il cliente riceverà un resoconto che illustra le eventuali ragioni precise del malfunzionamento. Un toner integro può rivelare il problema di una stampante o dell'utente finale.

Il resoconto indica inoltre quanti prodotti simili sono stati acquistati dal cliente nell'anno precedente, quanti sono stati resi con richiesta di rimborso e quanti si sono rivelati effettivamente difettosi. Il Supporto al prodotto CIG stima che circa il 35% di tutti i resi non sia difettoso.

Nei rari casi in cui i tecnici CIG non riescono ad identificare la causa di un problema, il Supporto al prodotto valuterà con il cliente le opzioni possibili, che implicheranno probabilmente l'intervento di uno specialista CIG per aiutare a risolvere la questione.



L'uso di una cartuccia di toner CIG rigenerata non inficia la garanzia della stampante!

Le cartucce CIG possono essere usate su una stampante appena acquistata senza invalidarne la garanzia.

SUPPORTO AL PRODOTTO

COME LAVORA IL SUPPORTO AL PRODOTTO

ORARIO DI APERTURA DEL DIPARTIMENTO



OBIETTIVO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE

90% di tutte le chiamate deve ricevere una risposta di persona

90% dei messaggi vocali e delle email deve ricevere una risposta entro 30 minuti.

90% tutti i problemi vanno risolti entro 8 ore

98% risolto entro 48 ore

OBIETTIVI DEGLI INTERVENTI IN LOCO

80% degli interventi in loco deve avvenire entro 8 ore

95% degli interventi in loco deve avvenire entro 12 ore

100% degli interventi in loco deve avvenire entro 48 ore

Nota: I tempi di risposta in certe aree a volte possono subire ritardi



Un utente riferisce di un problema ad un prodotto al tuo team di supporto...

- Dopo aver controllato il numero di serie della cartuccia per verificare che sia un prodotto CIG, il team di supporto invia una cartuccia sostitutiva, se si pensa che questo basti a risolvere il problema.
- Il rappresentante del Supporto CIG è disponibile al numero di telefono del Supporto al cliente per qualsiasi domanda.
- Il nostro cliente ritira la cartuccia difettosa e la invia a CIG per una valutazione da parte del controllo qualità e per ottenere il rimborso.

Per problemi di maggior entità, il team di Supporto al cliente contatterà CIG per richiedere un intervento diretto...

- Se necessario, CIG contatterà il vostro cliente direttamente per risolvere il problema da remoto.
- Se la soluzione da remoto non è fattibile, CIG concorderà l'invio di un tecnico presso il vostro cliente per rimettere in funzione la stampante. Se il tecnico verifica che il malfunzionamento della stampante non è dovuto ad un presunto difetto della cartuccia CIG, vi contatteremo per discutere le opzioni per risolvere il problema del vostro cliente.
- CIG invia sul campo tecnici pienamente qualificati a effettuare valutazioni e riparazioni in loco. Il tecnico si presenterà con le credenziali del marchio della cartuccia.
- CIG si occuperà di ritirare le cartucce difettose dal cliente e portarle allo stabilimento CIG, dove verranno sottoposte a valutazione da parte del controllo qualità (QA) e ai fini del rimborso.
- In seguito alla valutazione del QA, sarà redatto un resoconto completo delle cartucce ritirate.

SUPPORTO AL PRODOTTO

PROVE GUIDATE DEI PRODOTTI

Il team CIG di Supporto al prodotto fornisce assistenza anche nelle prove dei prodotti, che possono rivelarsi cruciali per prospettare ai nostri clienti nuove opportunità di business.

CIG raccomanda sempre che si richieda la nostra assistenza per effettuare una prova laddove si intraveda una significativa opportunità di business. Le prove fai-da-te, infatti, non hanno la stessa percentuale di risultati positivi che hanno le prove guidate.

ED ECCO PERCHÉ:

- A volte per provare un prodotto si usano stampanti secondarie e non adeguate, magari poco performanti e tenute di riserva, a cui non è stata fatta alcuna manutenzione.
- Un cliente può decidere di effettuare una prova sulla resa di pagina per valutare la durata dichiarata dei nostri prodotti. Il protocollo seguito per la prova potrebbe contrastare con gli standard ISO del settore a cui si conforma CIG, dando pertanto risultati alterati.
- La stampante può trovarsi in un ambiente che ne inficia il funzionamento, come in un corridoio umido o esposto a correnti d'aria, o direttamente sotto le bocchette dell'aria condizionata. Questi ed altri fattori possono compromettere la prova di un prodotto.

Nella prova guidata, il team di Supporto al prodotto CIG si incontrerà in loco con l'account manager del cliente. Lo specialista CIG farà una valutazione delle stampanti usate per la prova, concordando eventuali riparazioni e installazioni di componenti necessarie per riportare le stampanti alla piena funzionalità. Inoltre, valuterà i protocolli usati per la prova e potrà consigliare e guidare il cliente a riguardo. Saranno poi fissati dei controlli periodici per verificare che la prova prosegua senza intoppi. Nel caso insorgesse un problema, lo specialista CIG sarà disponibile per risolverlo entro tempi ragionevolmente brevi.

La nostra esperienza ci ha dimostrato in svariate occasioni che svolgere prove guidate è un modo efficace per creare nuove opportunità di business.





ASSISTENZA AI CLIENTI

GESTIONE DEGLI ORDINI E BUONA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

Fornire assistenza e supporto ai clienti non è decisamente un compito facile. Richiede dedizione, entusiasmo e responsabilità, doti umane e comunicative eccellenti per capire i bisogni del cliente e fornire soluzioni tempestive. Il team di Assistenza clienti CIG è consapevole che quello che conta è l'opinione del cliente, bisogna farlo sentire ascoltato e importante; le sue aspettative devono essere quantomeno corrisposte e, ove possibile, superate!

Il team di Assistenza clienti offre un servizio personalizzato, con rappresentanti multilingue che si occupano dei nominativi assegnati e forniscono feedback costanti ai clienti.

ECCO ALCUNI DEI COMPITI SVOLTI DAL NOSTRO SERVIZIO CLIENTI:

Elaborazione degli ordini:

- Registrazione e classificazione
- Previsione clienti
- Prezzi e piano consegne
- Pianificazione con la Produzione
- Invio del feedback entro 24 ore

Analisi giornaliera del Portafoglio Ordini:

- Analisi incrociata
- Comunicare e giustificare i riscontri
- Modifica degli ordini
- Feedback al cliente

Call centre clienti - richieste dei clienti:

- Registrazione e classificazione
- Indirizzo
- Risoluzione
- Feedback al cliente
- Chiusura della richiesta

• Chiamate in uscita al cliente

- *Ogni giorno*

• Spedizione dei resoconti ai clienti

- *Settimanalmente*

• Backlog Rapporti per i Clienti

- *Base settimanale*

Ulteriori servizi forniti ai nostri clienti:

• Tener traccia delle spedizioni per garantirne l'arrivo puntuale presso il cliente

- *Ogni giorno*

• Previsioni e rapporti sulle vendite ai clienti

- *Ogni giorno*





LINGUE SUPPORTATE:

- Inglese
- Francese
- Tedesco
- Italiano
- Portoghese
- Spagnolo
- Serbo
- Olandese



L'Assistenza clienti è disponibile per rispondere a una varietà di richieste, dalla disponibilità dei prodotti a tutti gli aspetti relativi agli ordini dei clienti; il lavoro che svolge il nostro team punta a dare un'assistenza caratterizzata da qualità ed eccellenza.



Tutte le linee telefoniche e gli indirizzi di posta elettronica sono gestiti da un unico team, per far sì che ci sia sempre qualcuno pronto ad intervenire.

L'ORARIO DI APERTURA DEL DIPARTIMENTO È:



Un servizio clienti scadente spesso sminuisce i benefici riconosciuti a prodotti altrimenti ottimi, come quelli di CIG. Pertanto, CIG dà enorme valore al livello qualitativo del suo servizio clienti, che è fondamentale per restare competitivi e fidelizzare i propri clienti.



SUPPORTO ALLE VENDITE

METTIAMO LA NOSTRA CONOSCENZA A SERVIZIO DELLA VOSTRA ATTIVITÀ

CIG vanta un gruppo di dirigenti commerciali sparsi in tutto il territorio EMEA, la cui preziosa esperienza è messa a disposizione dei nostri clienti per formare la loro forza vendite nel commercializzare i prodotti educandoli sul mercato e sulla concorrenza. Queste sessioni contribuiscono a sviluppare strategie e approcci tattici al mercato per aumentare le vendite e la conoscenza del marchio, oltre ad offrire un benchmark della concorrenza.

CIG raccomanda ai suoi clienti di pianificare periodicamente degli incontri di formazione, per essere sempre aggiornati su nuovi prodotti, normative e certificazioni, nonché sulle politiche imprescindibili di CIG quali il rispetto totale dell'IP e il supporto

OLTRE AL SUPPORTO QUOTIDIANO FORNITO DAL DIRETTORE VENDITE CIG, SARANNO ORGANIZZATI ANCHE:

- 1 TELEFONATE PROMOZIONALI CONGIUNTE AI CLIENTI FINALI**
Sfrutta le competenze commerciali CIG a tuo vantaggio
- 2 SUPPORTO POST-VENDITA CONTINUATIVO**
CIG non ti lascia mai solo!
- 3 TOURS IN FABBRICA PER GRANDI OPPORTUNITÀ DI BUSINESS**
A proven deal-closer
- 4 PRESENTAZIONI CONGIUNTE ALL'UTENTE FINALE**
Permetti a CIG di aiutarti a conquistare altre fette di mercato con la sua esperienza



Copertura commerciale EMEA



OLTRE 25 ESPERTI SALES MANAGERS
a copertura di tutti i territori principali

Clover EMEA

• **Quartier generale e Distribuzione**
Vila do Conde, Portogallo

• **Distribuzione**
Wijchen, Wijchen, Paesi Bassi

• **Distribuzione**
Dubai, UAE

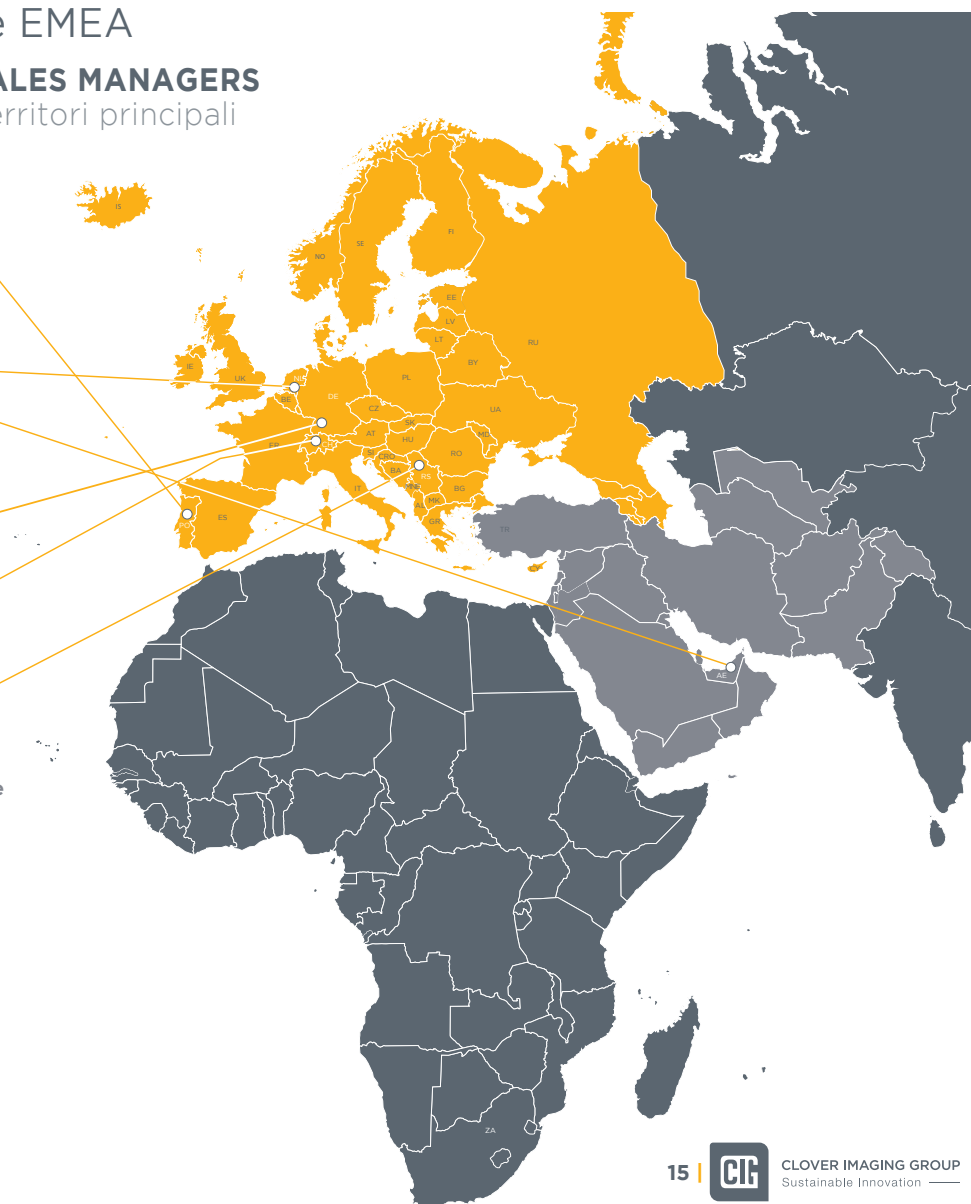
Clover Germany

• **Amministrazione**
Ettenheim, Germania

• **Distribuzione**
Kleindöttingen, Svizzera

Clover Serbia d.o.o.

• **Produzione, Amministrazione e Distribuzione**
Novi Sad, Serbia



ASSISTENZA AL MARKETING

COME SPINGERE LA CONOSCENZA DEI PRODOTTI E DEL BRAND

Si fa spesso l'errore di interrompere le campagne di marketing una volta acquisito il cliente. Sembra quasi che si pensi che il lavoro sia fatto e finito, una volta concluso il contratto. In realtà è essenziale continuare a fornire un'assistenza al marketing per conquistare il rispetto dei nostri clienti, per garantire loro che la scelta del loro partner commerciale è stata vincente, nonché illustrare modi nuovi e innovativi per sfruttare i benefici del prodotto e aumentare le vendite.

Il team di marketing CIG ha l'esperienza per accompagnare il cliente lungo tutto il percorso di vendita. Come titolare di marchi famosi e ottimi quali MSE, Dataproducts e freecolor, CIG ha dimostrato di sapere come si crea un marchio di successo; e tutta l'esperienza accumulata negli anni è a disposizione dei nostri clienti, affinché costruiscano le proprie strategie di crescita e una posizione forte del loro marchio.

Il team di marketing CIG è diffuso su tutto il territorio EMEA per garantire il supporto al marketing a tutti gli uffici locali e ai loro clienti. Le strategie di marketing differiscono di Paese in Paese; il nostro team ne è consapevole ed è ben equipaggiato per agire in base ai requisiti locali specifici.

CIG ha anche un dipartimento interno dedicato a grafica e sviluppo web che garantisce un approccio professionale, creativo e propositivo verso ogni singolo progetto.

IL SUPPORTO AL MARKETING COMPRENDE:

MATERIALE

- Materiale di marketing personalizzato per sviluppare la riconoscibilità del marchio e del prodotto
- Web marketing avanzato personalizzabile

PROGRAMMA PRIVATE LABEL

- Un team di esperti assiste attivamente i nostri clienti nella creazione, sviluppo e gestione dei vari prodotti a marchio privato, dalle scatole alle etichette, ai programmi di supporto dedicati.

PROGRAMMA DI MARKETING

- Sviluppo di programmi e iniziative di marketing personalizzati, per potenziare la riconoscibilità e la crescita commerciale dei marchi privati
- Codici QR con video-guida all'installazione e informazioni sul prodotto



REVISIONE DEL CATALOGO

- Per verificare che il prodotto sia inserito e commercializzato nel modo più adeguato, che le informazioni a riguardo, tipo resa di pagina e compatibilità, siano corrette



REVISIONE DEL SITO WEB

- Per verificare che i prodotti visualizzati siano aggiornati
- Per massimizzare l'esposizione dei contenuti dei prodotti, comprese immagini e caratteristiche
- Per ottimizzare i risultati di ricerca



Il team di marketing CIG collabora con i clienti per aiutarli ad espandere la loro attività, dando loro gli strumenti e il materiale necessari per sviluppare e rafforzare i rispettivi marchi privati e di conseguenza aumentare i profitti.

CONCLUSIONI

SIAMO CON VOI AD OGNI PASSO!

L'obiettivo costante di CIG è mettere a disposizione dei suoi clienti le risorse necessarie per l'ampliamento della loro attività e, di conseguenza, l'aumento delle vendite. L'intera organizzazione aziendale è dedicata a garantire il meglio ai nostri clienti: i prodotti, la gamma, le garanzie, il supporto e le condizioni migliori che si possano trovare nel nostro settore.

I valori centrali di CIG, ***dedizione assoluta al cliente, sostenibilità ambientale e qualità eccellente dei prodotti***, rappresentano le fondamenta su cui abbiamo costruito il nostro business. L'intera organizzazione di CIG li condivide e li applica nelle sue attività e decisioni. I nostri team di supporto incarnano la nostra priorità assoluta: trattare i clienti con rispetto. Come tutti i dipendenti CIG, i nostri team sono dedicati a capire i bisogni dei clienti e soddisfare in modo eccellente le loro aspettative.

Clover Portugal Lda

Rua do Galhano, No 11
Varziela, Arvore
4480-089 Vila do Conde
Portugal
Tel: +351 252 640 230
www.cloverimaging.eu

Clover Germany GmbH

In den Wolfsmatten - Gebäude 142
77955 Ettenheim
Germany
Tel: +49 7822 8985 0
www.cloverimaging.eu

Clover Serbia d.o.o.

Rade Koncara 1
21131 Petrovaradin
Serbia
Tel: +381 21 439 900
www.cloverimaging.eu

Clover Environmental Solutions Ltd

Units 8 & 9 First Quarter
Blenheim Road
Epsom Surrey KT19 9QN
UK
Tel: +44 1372 723 723
www.ceseurope.com

Clover Environmental Solutions GmbH

In den Wolfsmatten 142
77955 Ettenheim
Germany
Tel: +49 7822 8985 250
www.collecture.de



CLOVER IMAGING GROUP
Sustainable Innovation —

PER ULTERIORI INFORMAZIONI

si prega di contattare marketing@cloverimaging.eu