

# Fiori service

## Ricambi on-line

Nadia Veronesi

Nell'ottica di offrire ai nostri clienti uno strumento semplice e veloce per individuare in qualsiasi momento le singole componenti di ricambio delle macchine, alla Fiori abbiamo adottato un nuovo software per la gestione dei ricambi on-line.



Il nuovo software permette l'accesso ai nostri cataloghi ricambi con i relativi aggiornamenti sul web, oltre che su carta e su cd rom. Essi sono così visibili e fruibili dal cliente direttamente sul suo computer. Le officine autorizzate, come anche il cliente finale, potranno individuare il pezzo di cui necessitano, stabilire le quantità e comporre un carrello spesa della fornitura e infine formalizzare un ordine direttamente via e-mail o anche via fax.

Questo metodo ha comportato notevoli vantaggi: da un lato la riduzione dei tempi di aggiornamento e la possibilità di una revisione continua dei cataloghi ricambi, dall'altro l'ampliamento della possibilità d'accesso fino a 24 ore su 24 e a 7 giorni su 7.

Di conseguenza abbiamo raggiunto una serie di obiettivi aziendali relativi all'ottimizzazione del lavoro svolto nell'elaborazione dei cataloghi ricambi e alla funzione del reparto post-vendita.

L'utilizzo è molto semplice. Il cliente, dopo essere entrato nell'area a lui riservata, sceglie di visualizzare il catalogo ricambi della macchina in suo possesso in funzione del numero di matricola. A questo punto tutte le pagine del catalogo ad essa relative si aprono e sono a sua disposizione, con la possibilità di evidenziare ogni singolo particolare e visualizzare la relativa descrizione, per poterlo così meglio identificare. Una volta definite le sue necessità, il cliente può

formalizzare un ordine. I margini di errore sono ridotti quasi a zero.

Con questo nuovo procedimento on-line per il post-vendita, la Fiori promuove l'ottica del customer service, cercando di facilitare ogni momento della comunicazione tra azienda e cliente.

Avere a disposizione strumenti che permettano di interloquire con facilità con i proprio clienti è fondamentale in un mercato sempre più competitivo ed è proprio in questo senso che la Fiori finalizza i suoi massimi sforzi e le sue risorse.

## On-line spare parts

In order to offer our clients a quick and simple system of locating spare parts for their machines whenever the need arises, we at Fiori have implemented a new suite of software programs to manage spare parts on-line.

The program gives access to our parts catalogues with relevant updates on the web, in addition to those on CD ROM and paper. In this way the updates are visible and accessible to clients on their own computer terminals. Authorised workshops, as well as the clients themselves, can locate the part they need, establish the amounts, put together a shopping trolley for their supplies and then place an order directly by e-mail or fax.

This method has already brought striking benefits. On the one hand, it reduces update time and allows us to revise the spare parts catalogue continually. On the other hand, it allows clients to access our catalogues 24 hours a day, 7 days a week.

As a result, Fiori has achieved a series of predefined objectives aimed at optimising the availability of our spare parts catalogues and streamlining the services offered by our after-sales department. It is simple to use. After entering the area reserved for their use, clients can select for view the spare parts catalogue that applies to the machine they possess.

They simply enter the registration number.

At this point all the relevant pages are made available, highlighting machine specifications and enabling the customer to view relevant descriptions so as to identify the parts more precisely.

Once the customer has identified the parts needed, he can place his order. The margin for error is reduced to zero.

With this new on-line procedure for after-sales service Fiori hopes to promote the idea of total customer service, simplifying company-customer communication. Ensuring a round-the-clock information flow is essential in an increasingly competitive market. This is why Fiori is focusing all its energies and resources on creating direct client access.