

Una capillare rete di assistenza
al tuo servizio



CENTRO ASSISTENZA
AUTORIZZATO

EPSON[®]

Epson è sinonimo di qualità, affidabilità e attenzione al cliente.

Per questo assicura una copertura capillare del territorio nazionale con la propria rete di Centri di Assistenza Autorizzati, in grado di raggiungere qualunque cliente e risolvere ogni problematica nel post-vendita.

I Centri di Assistenza sono società indipendenti che vengono selezionate da Epson sul territorio italiano in base a criteri quali l'esperienza nel settore delle periferiche IT, la professionalità e l'affidabilità. Queste caratteristiche hanno permesso di costruire nel tempo una rete di realtà fidelizzate.

I possessori di prodotti Epson possono rivolgersi ai Centri di Assistenza Autorizzati per:

- Riparazioni presso il luogo di utilizzo (on-site) o in laboratorio (return-to-base – RTB) in garanzia, fuori garanzia o coperti da contratto di assistenza Epson CoverPlus
- Acquisto e attivazione dei contratti di assistenza opzionali Epson CoverPlus
- Servizi di installazione
- Soluzioni Trade-in
- Acquisto del materiale di consumo

Specializzazioni

La maggior parte dei Centri è specializzata nell'installazione e riparazione di registratori telematici e stampanti fiscali

Un terzo di essi è abilitato alla vendita dei piani di stampa in abbonamento Epson ReadyPrint

La rete comprende un Centro Nazionale specializzato nell'assistenza dei videoproiettori di fascia professionale



Scopri l'elenco
aggiornato dei Centri

Qualche numero

La rete è in grado di soddisfare in media:

oltre **30.000**
attività in un anno in laboratorio
e on-site

oltre **15.000**
attività relative ai servizi di fiscalizzazione
delle stampanti fiscali Epson

Misurare le prestazioni in ottica di miglioramento

Al termine di ogni anno fiscale Epson misura le prestazioni dei Centri di Assistenza Autorizzati in base a criteri precisi (Key Performance Indicators – KPI), per garantire sempre il massimo delle prestazioni e dell'efficienza.

Key Performance Indicators – KPI	Risultati (media, ultimi 3 anni)
Un valore di almeno 4.7 punti per la Customer Satisfaction su una scala da 1 a 5	Raggiunto e superato
Rapidità di riparazione in laboratorio	90% delle riparazioni risolte entro 5 giorni lavorativi
Rapidità di intervento on-site (TAT)	80% delle riparazioni risolte in 2 giorni lavorativi*

*Media calcolata sulla totalità dei prodotti, i risultati possono variare in base alla linea di prodotto.

I 3 migliori Centri di Assistenza vengono premiati sulla base di una classifica generata dall'analisi di tutti i KPI e ricevono il Best Centre Award.

La premiazione avviene normalmente in occasione della Riunione Nazionale, il momento di incontro annuale dedicato ai Centri di Assistenza per condividere obiettivi e risultati.



Riunione Nazionale dei Centri di Assistenza

Formazione continua, la chiave del successo

I Centri di Assistenza vengono formati costantemente su tutta la gamma di prodotti e tecnologie Epson attraverso una piattaforma web dedicata.

Per i prodotti di fascia business e professionale sono previsti anche corsi in presenza, distribuiti su tutto l'arco dell'anno in base all'introduzione dei nuovi prodotti. A seguito della partecipazione ai corsi, i tecnici vengono certificati per quel determinato prodotto o gamma.

Epson è impegnata a seguire costantemente le certificazioni dei tecnici fornendo supporto e corsi aggiuntivi su misura in base al turn over del personale dei Centri in modo da avere sempre copertura per ogni prodotto.

Nostri partner nella sostenibilità

In Epson crediamo fermamente che gli obiettivi di sostenibilità debbano essere condivisi innanzitutto con i nostri partner di business, perché insieme si genera una catena del valore che amplifica l'impegno di tutti.

Per questo da qualche anno abbiamo coinvolto i Centri di Assistenza Autorizzati in una nuova iniziativa chiamata **we impACT award**, che offre ai Centri l'opportunità di candidare un proprio progetto di CSR (Responsabilità Sociale d'Impresa) in ambiti che spaziano dall'ambiente alla salute, dalle pari opportunità all'istruzione.

I progetti vengono valutati e premiati da una giuria interna. Il Centro che ha presentato il progetto migliore riceve supporto da Epson per le attività di comunicazione.



Il logo dell'iniziativa we impACT award e l'SDG di riferimento, ovvero la partnership che ci lega ai nostri Centri di Assistenza per raggiungere un obiettivo comune

Epson Italia s.p.a.
Via M. Viganò De Vizzi, 93/95
20092 Cinisello Balsamo (MI)
Tel.: 02-660321
Hot Line prodotti Consumer: 02-30578340
Hot Line prodotti Business: 02-30578341



www.epson.it/contactus
www.epson.it/centri-di-assistenza



EPSON®