

ISC SERVICE

efficace, veloce, misurabile!



ISC SERVICE
199.44.11.15



Il service di ISC Group si distingue nel panorama della distribuzione delle macchine per la pulizia per l'elevato livello di servizio, in termini di velocità ed efficacia.

La strada della specializzazione nel mondo delle macchine, operata dalla proprietà già a fine anni '80, ha, infatti, concentrato molti investimenti proprio nell'area tecnica, consentendo di costruire una struttura completa e professionale. Il cliente è seguito passo a passo dal personale specializzato di ISC e supportato nell'analisi delle prestazioni e dei costi del suo parco macchine.

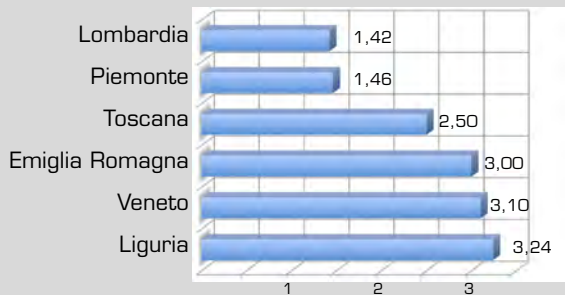


Assistenza Tecnica

ISC SERVICE



Velocità significa capacità non solo di reagire rapidamente alle chiamate dei clienti, ma soprattutto essere in grado di risolvere il guasto velocemente, limitando al massimo il fermo macchina. Per questo in ISC non parliamo di tempo di risposta ma di **Tempo di Risoluzione**.



Dati statistici 2012 dell'esito dei tempi di risoluzione guasti

Il grafico evidenzia i tempi medi di risoluzione misurati in giorni lavorativi, nelle regioni a maggiore densità di macchine.

Referente unico, supporto multilivello

Dietro alla rapidità del servizio si cela una struttura composta da figure specializzate distribuite sul territorio (tecnici e service partners) o centralizzate (customer support) che integrando il proprio lavoro garantiscono affidabilità e costanza di risultato.

La gestione di una chiamata di assistenza prevede alcuni step in rapida sequenza, per ottenere il massimo risultato:

- **Supporto di primo livello:** il Cliente che contatta ISC trova subito riscontro nel Customer Support con cui può eseguire una prima analisi del guasto (e spesso risolvere)
- **Diagnosi tecnica da remoto:** questo step (facoltativo) prevede un contatto diretto con un tecnico specializzato ISC per verifiche più approfondite e l'identificazione di ricambi specifici.
- **Assistenza tecnica on-site:** se gli step precedenti non hanno risolto, un tecnico viene prontamente inviato presso la sede di impiego della macchina per effettuare la riparazione in loco.





La riparazione si svolge dal cliente, dove la macchina opera, alla prima uscita e non si devono riverificare guasti nel breve termine. Questi sono gli obiettivi di efficacia del servizio di assistenza che ISC lavora per perseguire con professionalità ogni giorno.



I pilastri della struttura: i carri officina e il magazzino ricambi

Il tecnico più bravo senza strumenti e senza ricambi è praticamente impotente di fronte ad una macchina ferma. I Tecnici ISC, oltre ad essere specializzati, possono lavorare efficacemente, velocemente ed in assoluta autonomia grazie ai loro carri officina, furgoni dotati di attrezzature, strumenti e tecnologie di diagnosi e soprattutto di oltre 400 referenze di ricambi.



La struttura è completata da un ampio magazzino ricambi presso la sede centrale di Torino, più alcuni piccoli sul territorio, in grado di rifornire le scorte dei carri officina, e di integrarle con ricambi per riparazioni specifici. Questo ha garantito negli anni passati un tasso di risoluzione al primo intervento superiore al 91% con un numero di ritorni inferiore al 5%, entro 20 giorni.



MISURABILE



In ISC il service viene gestito con grande attenzione e per questo misurato e monitorato giorno per giorno.

Possiamo lavorare per migliorare la nostra velocità ed efficacia perché possiamo capire dove è necessario intervenire.



Remote Service Connection

Per poter disporre di dati corretti e tempestivi, da anni i tecnici ISC comunicano con la sede tramite un software dedicato a disposizione sui loro pc portatili. Rapportazione e preventivazione possono così essere fatti praticamente in tempo reale direttamente dal tecnico in cantiere, eliminando gli errori di trascrizione e garantendo un riscontro immediato al cliente.



Tutti i dati delle migliaia di assistenze svolte sono costantemente rielaborati ed analizzati al fine di monitorare il livello di servizio ed identificare eventuali criticità (tecniche o legate ai costi di gestione) da portare a conoscenza del cliente.

Un ampia gamma di report, dal semplice rapporto di assistenza, ad prospetti di costo per cantiere o macchina, è a disposizione su richiesta per il cliente.



I BENEFICI DI UN PARTNER SPECIALIZZATO NELL'ASSISTENZA

ALLUNGA LA VITA UTILE DELLA MACCHINA



Con una manutenzione professionale e preventiva delle macchine puoi ridurre i rischi di fermi macchina e soprattutto allungarne la vita utile, salvaguardando componenti delicati e costosi.

RIDUCI IL TEMPI DI FERMO MACCHINA



Le macchine si rompono. Per dormire sonni tranquilli devi poter far affidamento su un partner preparato che possa risolvere i problemi in poco tempo, minimizzando le conseguenze che fermi macchina possono comportare.

CONTROLLA COSTI E PRESTAZIONI



Tieni sotto controllo costi e prestazioni del tuo parco macchine grazie alla trasparenza dei rapporti di intervento, alle schede macchina, ai rapporti di analisi per centro di costo e alla disponibilità del Customer Support ISC.

LA SICUREZZA DEGLI OPERATORI AL PRIMO POSTO



Assicura agli operatori macchine performanti e sicure. Sempre. La manutenzione programmata garantisce un controllo costante dell'efficienza della macchina e dei dispositivi di sicurezza.

RISPARMIA TEMPO E DENARO



Grazie al Customer Support, referente unico, gestire le richieste di assistenza è semplice e veloce. Grazie ai report disponibili è altrettanto facile monitorare il servizio e lo stato dei propri mezzi.



PACCHETTI DI MANUTENZIONE

ISC Service propone diversi livelli di **pacchetti modulari di Assistenza e Manutenzione** che possono variare a seconda delle differenti esigenze del cliente e della durata del contratto scelto. I contratti Top, Dynamic, Flexy e Basic ti consentono di avere sempre la copertura di manutenzione ottimale, rispettando il tuo budget.

Il Customer Support ISC è a disposizione per consigliarti in funzione del carico di lavoro e della tipologia di applicazione in cui lavora la macchina.

	Manutenzione programmata	Chiamate per avaria	Ricambi	Materiali di usura*
Top	✓	✓	✓	✓
Dynamic	✓	✓	✓	
Flexy	✓	✓		
Basic	✓			

*le quantità sono definite in base all'uso previsto della macchina.

SOLUZIONI DI NOLEGGIO A LUNGO TERMINE



Formula ISC, la soluzione di noleggio senza intermediari di ISC Group, completa il servizio Top: in un semplice ed unico canone è racchiusa sia la componente manutentiva sia quella finanziaria.

FORMAZIONE OPERATORI E RESPONSABILI



Ogni macchina è consegnata direttamente dai Tecnici specializzati ISC ed è accompagnata da un'accurata formazione sull'uso e manutenzione. ISC University organizza, inoltre, corsi di formazione presso la propria sede strutturati per moduli a seconda dei diversi profili di operatori.