

Commodore crea, Computer Lab assiste

Inaugurata in settembre la nuova sede di "Computer Lab", Centro di Assistenza Autorizzato Commodore per Milano e Lombardia. Continuano sulla linea di trasparenza e correttezza praticati fin dalle origini i metodi di approccio col pubblico e di comportamento professionale. Risolto il problema delle garanzie. Un buon esempio sul come si fa assistenza

di Paolo Sciortino

Carlo Pellizzer è una vecchia conoscenza delle platee Commodore, soprattutto è noto ai cosiddetti "utenti finali", i clienti CBM con le macchine in panne. Profugo della Casa di viale Fulvio Testi, già Cinisello, dove occupava il ruolo di Coordinatore dei Centri di Assistenza, si è messo in proprio tre anni or sono con un laboratorio in viale Montenero. Lo aveva fatto per applicare correttamente i principi che voleva vedere sviluppati in Commodore, per trasformare, cioè, il concetto di "assistenza" in un concreto modo di lavorare, in ossequio anche al motto: "piccolo è bello". L'operazione ha dato i suoi frutti, il "Computer Lab" (così Carlo Pellizzer e Clara Chiara, titolare del Centro, avevano battezzato la nuova attività) ha funzionato, è cresciuto ed ora si è trasferito in uno spazio molto più ampio ed accogliente, all'interno del cortile di Via Cadore 6 (tel. 02/5464436,

telex 5465036).

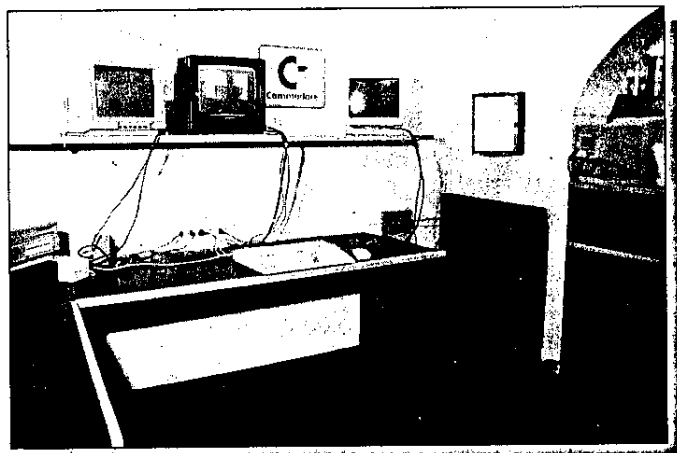
All'inaugurazione, alla fine del settembre scorso, Clara Chiara e Carlo Pellizzer hanno fatto gli onori di casa nel nuovo "Computer Lab", allestito in un suggestivo piano interrato. All'ingresso un vestibolo di accoglienza del pubblico con la banca dati della clientela. Un sistema sperimentato nella precedente residenza: ogni "caso" viene archiviato previa accurata schedatura tecnica e personale. Novità rispetto al passato, ora la vista del frequentatore è aperta sulla zona "test", un ampio spazio nel quale vengono messi onestamente in mostra i procedimenti di lavoro.

Si presenta bene insomma, il nuovo Centro di Assistenza Commodore, autorizzato dal marchio e con un mandato che copre tutta l'area milanese e lombarda. Confortato dal successo conseguito col pubblico, che ha premiato la scelta di rottura intrapresa fin

dall'inizio di "dislocare" l'assistenza dal punto vendita, per privilegiare il contatto diretto con l'utenza, il "Computer Lab" prosegue per la sua strada, sempre convinto del fatto che "chiunque preferisce portare il proprio apparecchio guasto direttamente al laboratorio riducendo costi e tempi di attesa", e non solo: così facendo il cliente acquisisce "il diritto di rivalsa nel caso di riparazione non efficace".

Trasparenza e chiarezza, dunque, sia sul fronte della garanzia, tasto dolente nel rapporto fra produttore e consumatore, sia su quello della tranquillità: chi porta la macchina guasta sa e vede dove si ripara.

Queste le premesse delle origini, ma altri e nuovi sono i servizi che offre "Computer Lab". Primo fra tutti, il collaudo pre e post riparazione, che consiste nell'esecuzione, in presenza del cliente, di una verifica del difetto dichiarato. Vantaggio dell'operazione è quello di rassicurare ed aiutare l'utente nella descrizione del danno, oltre che infondergli fiducia. Quantomeno si ha la certezza che l'apparecchio è stato analizzato e il problema effettivo è stato individuato. Sembra una perdita di tempo ma è invece l'unico modo sicuro perché le riparazioni effettuate siano quelle giuste e non vengano addebitati falsi interventi. Al ritiro della macchina poi, è di rigore il collaudo finale e nella ricevuta vengono segnalate in dettaglio le riparazioni. "Computer Lab" rilascia garanzie valide 90 giorni sul riparato allegate in calce alla ricevuta fiscale, oltre ai consigli del caso su tutto ciò che non si deve fare



L'ingresso del Computer Lab è adibito in modo da permettere il collaudo pre e post riparazione

per non danneggiare la macchina. Nella fase di accettazione della garanzia inoltre, è possibile verificare in tempo reale prove di validità per non lasciare dubbi di sorta all'utente. A queste prestazioni si aggiungono anche preventivi gratuiti, forniti in accordo con la Commodore Italia.

Iniziata nell'estate dell'anno scorso, continua in forma istituzionalizzata l'operazione "Amiga Check up". Enigma ne aveva illustrato in modo ampio i termini (cfr. Giugno-Luglio '89) unendosi all'iniziativa di "Computer Lab": lo scopo era quello di promuovere i vari Centri di Assistenza fornendo, a coloro che si fossero presentati entro un certo tempo con il loro computer, una diagnosi completa della macchina (500 e 2000) eseguita con metodi di analisi ufficiali. Le campagne gratuite proseguono e ne verrà data notizia a tempo debito. Il test è affidato ad un PC 286 Commodore che rileva le anomalie, soprattutto nel funzionamento delle periferiche. "Non sono rari -dice infatti Pellizzer- i casi in

cui l'utente si trova nel dubbio sul funzionamento della propria macchina quando invece il guasto si trova nel modem o nel drive esterno. Con questo tipo di controllo lo possiamo sapere con certezza ed evitare noiose lungaggini".

Due servizi sempre utili: il recupero dati da hard disk, su nuovo disco rigido oppure sul vecchio, ripristinato a basso livello per continuare il lavoro, e l'upgrade degli apparecchi attraverso l'installazione di add-on riconosciuti da Commodore, o l'installazione e la sostituzione con revisioni aggiornate di firmware e hardware.

A "Computer Lab" manca un migliaio di nuovi ordini per festeggiare la decimillesima riparazione: tutto accuratamente registrato da Cat Master, particolare pacchetto software prodotto appositamente dalla Commodore, che gestisce l'archivio del Centro. Nel caso in cui un apparecchio ritornasse anche a distanza di tempo, è possibile "rivisitare" la sua storia per consigliare il cliente circa l'efficacia di una ulteriore

Alcuni prezzi:

Prodotti Amiga:

Ic Fat Agnus 8372	L. 160000
2MB ram su A-590	L. 370000
2MB ram su A-2091	L. 450000
512KB on board A-500	L. 200000

Solo installazioni di:

Hard disk su A-2000	L. 90000
A-2088, A-2286	L. 70000
DF1 su A-2000	L. 40000

riparazione. Il collegamento via modem con la Commodore Italia poi, garantisce l'acquisizione costante di dati tecnici aggiornati.

Tutto in regola dunque, il nuovo "Computer Lab", fresco e lucido di vernice e cera, con uomini e mezzi pronti all'azione, rinnova il buon esempio: come fare della buona assistenza ripassando anche i tratti del marchio Commodore, un po' sbiaditi sui toni del servizio post vendita, almeno nelle critiche di molti utenti. E si sa: il cliente ha sempre ragione. □