Il servizio prima di tutto

di Luigi Rizzo

TPM (Third Party Maintenance) nel settore dell'identificazione automatica: alla base del business il livello di servizio ed il suo valore, all'interno dei processi di gestione dei clienti.

Recitando un accorato epitaffio dalle colonne del suo autorevole WCCN (Wireless Communications, Computing & Networking), Tom Polizzi, alla fine del 2000, esterna il suo grande apprezzamento per l'attività svolta nel settore dell'AIDC da molte persone della Telxon, esprimendo altresì la convinzione che tali persone continueranno a contribuire alla crescita del settore stesso, indipendentemente dal lido sul quale approderanno dopo il naufragio della società.
Una di queste persone è senza dubbio Roberto Brocato, giunto alla Telxon Italia per ricoprire il ruolo di direttore tecnico dopo un percorso di quindici anni nell'ambito dell'organizzazione e fornitura di servizi presso importanti società multinazionali.

Roberto Brocato, amministratore della GSP.

La scomparsa di Telxon dal mercato trova molti partner – particolarmente quelli che avevano instaurato una collaborazione reciproca molto stretta – impreparati ad affrontare in tempi brevi il cambiamento salvaguardando il livello di servizio preteso dai loro clienti: Brocato raccoglie la sfida e nasce così la GSP Srl (Global Service Provider).
L'impostazione organizzativa della società garantisce fin da subito estrema flessibilità: l'obiettivo è diventare in tempi brevi l'interfaccia unica nell'area dei servizi di manutenzione e servizi professionali specializzata nel settore dell'identificazione automatica.
Di-tech, società nata e specializzata nell'area della distribuzione che opera nell'ambito dei sistemi informativi e della consulenza strategica e operativa, dà per prima fiducia al progetto e, con un parco assistito di oltre 3.500 apparecchiature di più marche, sia batch che radiofrequenza, costituisce ancor oggi lo "zoccolo duro" della GSP.
Sia Di-tech che GSP sono ben consapevoli che gli strumenti per l'identificazione automatica e la raccolta dei dati sono inseriti in processi di notevole criticità e pertanto, oltre ad essere robusti, devono disporre di un servizio di assistenza flessibile ed affidabile. La vocazione di GSP all'assistenza ha consentito di migliorare i termini del servizio e conseguentemente anche la soddisfazione del cliente finale, particolarmente nelle applicazioni radiofrequenza.
Sull'onda di questo successo, altri importanti rivenditori e integratori di sistemi hanno stretto significativi rapporti di collaborazione con GSP; sono stati inoltre stipulati accordi con fornitori e consulenti che hanno portato all'ampliamento sia dei servizi offerti, sia della gamma di prodotti assistibili. Una varietà di formule di assistenza che vanno dal ripristino nell'arco di 48 ore, allo swap (cambio immediato con apparecchiatura funzionante) con logistica totalmente a carico della GSP; la possibilità di pianificare attività di supporto on-site a titolo preventivo con cadenza concordata; interventi di site-survey per certificare una corretta copertura radioelettrica; la vendita di accessori e/o materiale rigenerato a supporto dell'attività di servizio per i clienti già acquisiti: tutto questo si riassume nella formula "Il servizio a valore aggiunto prima di tutto", il motto di GSP. ❑