



Mercoledì 18 Dicembre 2008

## Esaplanet: Curriculum Vitae

**Nel presente documento:**



I servizi di assistenza ESAPLANET



Caratteristiche del servizio



I servizi ESAPLANET per le Catene Retail



Le origini del progetto



*A cura di*

**Rendall Narciso**  
DIRETTORE NETWORK  
ESAPLANET.IT



## I SERVIZI DI ASSISTENZA ESAPLANET

**ESAPLANET fornisce servizi di consulenza e assistenza** in outsourcing per Punti Vendita e catene della Grande Distribuzione:

- Assistenza tecnica on-site a clienti finali
- Assistenza telefonica/remota
- Servizi di Accounting e analisi
- Gestione contratti di assistenza
- Gestione customer service – post vendita tecnico
- Realizzazione software e siti internet

**I servizi sono gestiti attraverso una piattaforma software dedicata (ESANET) fornita in comodato d'uso al rivenditore convenzionato.**

Attraverso ESANET il rivenditore può:

- Inserire la richiesta di servizio
- Monitorare lo stato di avanzamento lavori
- Verificare l'esito del servizio
- Estrapolare analisi statistiche
- Gestire le comunicazioni tra Cliente/PuntoVendita/ESAPLANET

2

**L'abilitazione e lo start-up alla vendita dei servizi è gratuita e viene perfezionata entro 7 giorni dalla richiesta del rivenditore.**



## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

**Nel 2007 ESAPLANET ha fornito i propri servizi a oltre 10.000 clienti** in tutta Italia attraverso oltre 50 rivenditori convenzionati tra Punti di Vendita e Aziende della Grande Distribuzione.

Le caratteristiche fondamentali del servizio ESAPLANET sono allineate all'operatività ed alla struttura del punto vendita retail, nonché alle aspettative del suo cliente:

- **Semplicità nella scelta e nell'accesso al servizio**  
1 unica offerta commerciale adeguata alle esigenze più comuni del cliente.
- **Convenienza e chiarezza nel prezzo**  
1 unica tariffa oraria di primo prezzo per qualsiasi esigenza (pagamento anticipato c/o il rivenditore).
- **Fornitura del servizio presso il domicilio del cliente**  
1 valore sopra tutti: la comodità. Per il cliente che può usufruire del servizio senza perdite di tempo, nel momento a lui più conveniente, per il punto vendita che non ha costi e non perde tempo.

ESAPLANET offre al proprio cliente il know-how e le infrastrutture necessarie per **trasformare le aspettative ed i problemi del cliente in una nuova occasione di fidelizzazione e di profitto:**

- **Un servizio di qualità fornito da professionisti competenti**  
attivabile in una settimana senza alcun investimento
- **Una formula per valorizzare il naturale indotto commerciale del Punto Vendita**  
aumentando i profitti, e la soddisfazione del cliente
- **Una soluzione per consolidare l'immagine come partner qualificato per il cliente**  
consolidando le attuali quote di mercato, ed attirandone di nuove

*i nostri rivenditori ci fanno notare che...*

*offriamo una efficace soluzione per i "falsi problemi" denunciati dal cliente per la propria incompetenza. Attraverso una corretta gestione di tali evenienze è possibile limitare il rientro di prodotti, e convertire i problemi in opportunità di profitto e soddisfazione.*



## I SERVIZI ESAPLANET PER LE CATENE RETAIL

La semplice fornitura dei servizi per supplire all'indotto naturale generato dalla vendita dei prodotti non rappresenta un business rilevante né per il rivenditore né per ESAPLANET.

**La scommessa di ESAPLANET è quella di creare i presupposti ideali per realizzare buone vendite,** attraverso la progettazione di ogni aspetto del Marketing-Mix, dai tipi di servizi proposti, al pricing, al marketing.

- **Strutturazione dei servizi su codici chiarissimi in linea con la richiesta del mercato:**
  - Assistenza tecnica on-site
  - Assistenza tecnica remota
  - *A partnership consolidata è possibile studiare un servizio di accounting B2B (contratti di fornitura programmata, contratti di assistenza, realizzazione software e siti internet)*
  
- **Supporto del partner ai Punti Vendita**
  - Formazione programmata e supporto continuativo ai punti vendita (tecnica/commerciale)
  - Strumenti software dedicati per la gestione delle richieste
  - Forum on-line dedicato per il confronto sui problemi più comuni
  
- **Incentivazione delle vendite**
  - Fornitura di strumenti adeguati di vendita (comunicazioni in-store, dépliant studiati in collaborazione con il partner di servizi)
  - Elaborazione promozioni e sconti legati e non ai prodotti ed ai canvass
  - Reindirizzamento clienti diretti presso rivenditori (Esaplanet non vende al cliente finale, quindi tutti i prospect sono invitati a contattare il Punto Vendita convenzionato più vicino)



## LE ORIGINI DEL PROGETTO

**ESAPLANET nasce a Milano nell'Aprile del 2000** dall'iniziativa di 6 giovani informatici che danno vita ad un "incubatore di idee" dove condividere forze, capacità ed esperienze per sviluppare i propri progetti.

**ESAPLANET è per anni un progetto coltivato dai propri membri parallelamente al proprio percorso professionale o imprenditoriale.** Le esperienze acquisite e condivise da ogni componente, sia in Europa che negli Stati Uniti, sono aspetti fondamentali nella costruzione della vision di ESAPLANET.

Nei primi anni i membri di ESAPLANET lavorano a vario titolo, alla realizzazione di soluzioni software, applicativi gestionali e siti internet. I clienti più importanti sono: Autogrill, Standa, AXA assicurazioni e Computer Discount.

**...e proprio grazie all'analisi ed allo sviluppo di soluzioni per questi gruppi leader di mercato,** ESAPLANET acquisisce un grande bagaglio di knowhow di in termini di gestione del servizio al cliente.

**Nel 2005, le ricerche di mercato mostrano una sempre crescente richiesta di servizi di assistenza tecnica da parte dei clienti finali.**

Questo effetto "collaterale" della crescente informatizzazione dovuta anche alla inarrestabile caduta dei prezzi di computer e periferiche, nonché la diffusione di Internet, non trova una risposta pronta da parte del mercato. L'offerta di assistenza spesso riservata al cliente Business, è inadeguata sia in termini quantitativi che qualitativi.

**ESAPLANET decide di integrare al software anche la consulenza e la gestione stessa del servizio.**

L'opportunità è costituita dallo sviluppo di soluzioni complete che prevedano oltre alla realizzazione delle infrastrutture informatiche, anche la gestione stessa del servizio per conto negozi e catene di distribuzione informatica in qualità di partner.

**Nel 2007 ESAPLANET diventa una Società di Capitali**

Oggi ESAPLANET garantisce **un servizio di assistenza uniforme su tutto il territorio italiano grazie ad una rete di oltre 200 tecnici informatici convenzionati.**

I servizi sono gestiti tramite un cruscotto software fornito in comodato ad ogni rivenditore convenzionato.

**"IL NOSTRO FINE È FORNIRE SOLUZIONI IN GRADO DI FAR VENDERE DI PIÙ, A PIÙ CLIENTI, PIÙ SPESSO E CON MAGGIOR PROFITTO."**