

Assistimi, o Commodore!

Un viaggio attraverso la storia, la formazione e i futuri sviluppi del concetto di "assistenza al prodotto" in Commodore. Le dichiarazioni di due personaggi che hanno fatto e che fanno assistenza: Carlo Pellizzer, il fondatore dei centri autorizzati, e Stefano Lamon, l'attuale coordinatore e responsabile

di Paolo Sciortino

La parola "assistenza" in Commodore si è cominciata a pronunciare più frequentemente a partire dal gennaio 1985 quando, sotto la reggenza dell'allora Amministratore Delegato Sergio Messa, venne assunto Carlo Pellizzer in qualità di Coordinatore dei Centri d'Assistenza, una job description mancante, conosciuta e inserita nei quadri apposta per l'occasione dall'azienda di Cinisello. Il progetto era quello di trasportare all'interno di Commodore il servizio di assistenza, fino a quel momento coperto dalla Catme, una società esterna che già svolgeva funzioni di Commodore Service. Nei primi sei mesi dello stesso anno venne tracciata una mappa di una cinquantina di centri di cui 35 divennero operativi. Contemporaneamente, in aprile, veniva introdotta la garanzia ufficiale Commodore, ancora inserita discrezionalmente sul prodotto dal rivenditore. "Per cui", spiega Pellizzer - da quel momento nasceva l'esigenza di avere dei centri ufficiali che onorassero a tutti gli effetti la garanzia ufficiale Commodore".

Carlo Pellizzer, dopo avere fatto da padrino al battesimo dei neonati centri d'assistenza, ha deciso di abbandonare la parrocchia alla fine del 1987, per dedicarsi anima e corpo, individualmente, alla sua "missione": "per me si trattava ad un certo punto -ha confessato- di mettere in pratica i principi che andavo predicando in Commodore e nei centri d'assistenza esterni". E lo ha fatto aprendo a Milano, in Viale Montenero 66, il centro di assistenza autorizzato sui prodotti Commodore Computer Lab, la cui competenza territoriale si estende sull'intera regione Lombardia.

Ma quali sono questi principi? Come deve lavorare un centro d'assistenza? In che modo ci si occupa oggi di assistenza in Commodore? Come è strutturato un centro?

Il fondatore dell'iniziativa insiste molto, nel presentare il suo laboratorio, su quelli che considera "due aspetti molto importanti: la possibilità per il cliente di dimo-

strare praticamente il difetto del proprio computer in apposita postazione, e l'accoglienza in un ambiente che dia fiducia. Alla consegna dell'apparecchio guasto -ha spiegato Pellizzer- viene rilasciato un tagliando di accettazione contenente i dati anagrafici e i dati dell'apparecchio, i difetti e tutti gli accessori consegnati. Da questo momento il computer guasto verrà seguito in tutte le sue fasi da un sofisticato programma che si chiama Cat Master installato su un PC AT Commodore". Questi i sistemi di Pellizzer, da quando svolge la sua libera attività, ma facciamo un passo indietro.

L'erede diretto di Pellizzer, nella carica ora di responsabile dei centri, si chiama Stefano Lamon, giovane tecnico, assunto nel gennaio di quest'anno, che proviene dal settore dell'assistenza alle grandi Case di informatica, prevalentemente sui moduli dei mini computer. La linea su cui si muove Lamon è la stessa che è stata impressa da Pellizzer e dal vecchio organigramma, impostata, secondo l'attuale coordinatore, "in modo corretto". Le varianti riguardano il supporto di formazione interna.

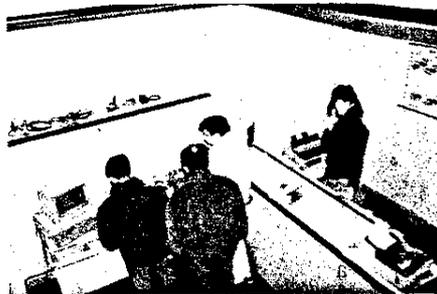
Il più grosso timore del vecchio responsabile infatti, agli albori dell'operazione, era quello di incappare in "un centro gestito da un riparatore, il più delle volte molto bravo sotto l'aspetto tecnico e meno bravo sotto l'aspetto commerciale, dei

rapporti coi distributori, con i clienti stessi", e aggiunge che "spesso capita ancora di vedere centri d'assistenza dove il cliente non sa nulla di quello che succede al suo computer, dove non c'è trasparenza, non esiste un'accettazione".

Ma le cose cambiano, lo ammette anche lo scettico Pellizzer, quando intravede una svolta nell'orientamento di molti centri che "vanno su una strada ormai molto diversa, ricevono il cliente in un certo modo, cercano di capire il suo problema dedicando una persona del laboratorio apposta per ascoltarlo".

Dal canto suo Lamon, l'uomo-Commodore, si affretta a fugare definitivamente qualsiasi dubbio spiegando che "un centro di assistenza Commodore è una struttura dedicata all'assistenza, quindi per regola non preposto alla vendita, formato da un laboratorio più o meno grande, dotato di un certo numero di tecnici (fino a tre) a seconda della zona in cui è ubicato, presso il quale l'utente può rivolgersi per la riparazione delle macchine Commodore, in garanzia o fuori garanzia. Il centro è convenzionato con la Commodore, nel senso che noi forniamo la documentazione, la formazione tecnica per intervenire sui prodotti e le parti di ricambio necessarie".

Tutto regolare dunque, tutto procede per il meglio: i centri, dopo avere superato le malattie dell'infanzia, crescono bene. Tuttavia un problema resta. Pellizzer è esplicito: "Commodore vende il prodotto, ma non ha disponibilità di ricambi, oppure ne ha troppo pochi". La Commodore, di cui Lamon si fa portavoce, sposta di rimando i termini del problema dall'ambito della disponibilità a quello della scarsità: le RAM -esemplifica il nuovo responsabile dell'assistenza- sono oggi in una situazione di mercato caotica, confusa da alcune politiche protezionistiche americane e sono diventate quasi introvabili. Stesso dicasi per il mercato dei semiconduttori, in grande evoluzione, che soffre di un dramma analogo: non c'è più nessuno che si fa una scorta di magazzino



L'accettazione del Computer Lab di Carlo Pellizzer.

che già dopo una settimana è superata". Il "profugo" Pellizzer attribuisce all'esiguità numerica dei membri del reparto tecnico Commodore alcune responsabilità: "Solo quattro persone -asserisce il titolare di Computer Lab- non ce la fanno a seguire bene il centro, soprattutto se in questi centri c'è qualcuno che non riesce ad andare avanti da solo".

Anche Lamon riconosce che "negli ultimi tempi c'è stata qualche difficoltà nella gestione dei ricambi", e che quindi "per certi versi li rivenditori convenzionati hanno ragione perché in questo modo non possono lavorare, ma su questo punto -assicura il responsabile Commodore- abbiamo lavorato molto in questi mesi e i frutti si cominciano a vedere".

E in che modo la Casa di Cinisello sta facendo fronte al problema?

Squilla Lamon: "Saremo presto in sette. Ci sono tre personaggi nuovi in arrivo che ci aiuteranno a fare il lavoro in maniera egregia".

Chi stanno aspettando in Commodore? Anche tecnici esperti? Ebbene sì, c'è anche un tecnico fra i nuovi ingressi, ma il vero asso nella manica sembra sia il "coordinatore operativo dei centri d'assistenza -spiega Lamon- che si occuperà di tutti quei problemi del day by day con l'utente, che per necessità logistica si sono accumulati nel tempo, proprio per il fatto che una sola persona, che deve seguire il tutto, difficilmente ci sta dietro". Ora i servizi sono divisi insomma: l'interfaccia telefonica col cliente sarà curata da un addetto e in più verrà istituito un servizio tecnico "di uso interno", come lo ha definito Lamon, che consiste nell'allestimento "di un laboratorio interno per poter sperimentare o risolvere i problemi senza doversi appoggiare ad una struttura esterna".

Alla Commodore insomma, lo pigiano molto di più questo tasto dell'assistenza per lungo tempo rimasto impolverato. Allo stato attuale infatti, i centri operanti sono 36, secondo il tracciato topografico disegnato ai tempi di Pellizzer, che presto però verrà aggiornato. Nuove autorizzazioni a procedere sono previste per quelle zone un po' scricchiolanti, carenti nel supporto post-vendita. Ma la vera, grande metamorfosi, perlomeno all'apparenza, sta proprio nella presa di coscienza, auspicata ed invocata dal vecchio coordinatore, della convenienza, per Commodore, di investire sull'assistenza dopo la vendita dozzinale della macchina. Un tentativo di tutelare il cliente è già visibile nell'innovazione apportata al sistema delle garanzie. Stefano Lamon ha tenuto a spiegare che "al momento della consegna della macchina ai distributori vengono appiccicati degli adesivi, in punti della scatola difficili da raggiungere, che riportano il codice a barre perfettamente identico a quello della garanzia, in modo che la garanzia sia perfettamente identificata con il prodotto perché ogni macchina ha una propria garanzia. La manomissione quindi può essere facilmente scoperta, per questo scoraggiata".

Che anche in Commodore comincino a crederci è un buon passo avanti, ma non basta: oltre ad incrementare oggettivamente i servizi, occorre supportarli con una adeguata propaganda.

E' il lavoro che, fedele ai principi enunciati, Carlo Pellizzer conduce privatamente assieme ad un manipolo di "volontari", titolari di altri centri, "quelli che sono maggiormente avanti in fatto di gruppo -secondo la sua definizione- per cercare di aumentare il numero di coloro che operano in un certo modo (correttamente e nel rispetto delle regole di fondazione -n.d.r.-)".

Precetti morali a parte, anche la Commodore, pur puntando il tutto per tutto sulla rete di vendita, ha cominciato ad allegare al certificato di garanzia una locandina con l'elenco dei centri di assistenza autorizzati. In questo modo si tenta di arginare l'afflusso istintivo degli acquirenti che hanno subito un guasto verso i luoghi dove la macchina è stata acquistata, convogliandoli invece direttamente verso il centro preposto alla riparazione.

Ma non è ancora finita: "fino ad ora Commodore -si cruccia Lamon- non ha seguito molto bene il discorso sviluppatori".

Il neo responsabile promette di avere "qualche idea nel cassetto a proposito di un gruppo di sviluppatori italiani" che potrebbero riaprire questo capitolo, sospeso dopo i tentativi fatti ai tempi della presenza in Italia di Richard Glover. "In Italia -assicura Lamon- ci sono già gruppi di aziende o singoli che sviluppano hardware e software. Attualmente stanno facendo il lavoro senza l'aiuto di nessuno, molti vanno in Germania a reperire supporti, altri li trovano negli Stati Uniti. Io conto di mettere in piedi una struttura qui in Italia che possa supportare questa gente. Chiaramente solo per sviluppatori seri".

Alla Commodore insomma, dispensano grandi promesse e fomentano grandi speranze. Ma che cosa è cambiato rispetto al passato affinché l'utente cominci davvero a nutrirla questa fiducia?

"Il discorso dell'assistenza tecnica cambierà -ha risposto perentoriamente Stefano Lamon- anche grazie alla gestione del nostro nuovo Amministratore Delegato Sergio Simonelli, che ha una ottima formazione tecnica, dato che proviene da ambienti in cui la preparazione tecnica è indispensabile (la Prime Computer -n.d.r.-) e che è molto interessato a risolvere una volta per tutte il problema dell'assistenza. Sotto questa guida stiamo lavorando su tutta la rete di assistenza, in modo che d'ora in avanti i centri lavoreranno meglio, più velocemente e seguiranno di più l'utente poiché la rete verrà anche ampliata, verranno aperti nuovi centri attrezzati per assistere ottimamente anche i prodotti professionali".

Anche Pellizzer afferma di avere estrema fiducia in alcune persone della Commodore, soprattutto sui nuovi ingressi e segnatamente sui componenti dello staff addetto all'assistenza, sebbene il suo "consiglio per l'acquisto" rimanga, almeno per ora, quello "di fare la spola fra due o tre negozi, di vedere chi fornisce una macchina collaudata, che anche il venditore sappia usare, che sia in garanzia, ancora integra e sigillata". ■