

COMUNICATO STAMPA

D-Link: il servizio al cliente è al centro del business

D-Link Italia sfrutta l'eccellenza dell'European Service Centre (ESC) per garantire ai clienti un servizio post vendita senza pari

Milano, 26 febbraio 2007 – D-Link Italia, fornitore di soluzioni di rete rivolte alle aziende enterprise e al mercato Soho, punta a fornire al cliente il miglior servizio di assistenza possibile facendo leva sull'eccellenza dell'European Service Centre (ESC) dell'azienda, che oggi è un modello di qualità ed efficienza, imitato da molte altre aziende.

Stefano Nordio, Vice President Southern Europe D-Link, afferma: "E' fondamentale offrire al cliente un servizio assistenza in grado di rispondere a tutte le sue esigenze. Il cliente, in qualità di acquirente, ha infatti bisogno di sapere che in caso di problemi, dubbi o chiarimenti l'azienda è sempre disponibile".

D-Link, convinta del fatto che la soddisfazione del cliente sia un aspetto fondamentale dell'andamento del business di un'azienda, ha deciso di affiancare ai tradizionali servizi di pre e post vendita, come e-mail e numeri di telefono per la risoluzione dei problemi, una serie di servizi online che assicurino all'utente una modalità snella, veloce ed efficace per le riparazioni o le sostituzioni.

L'offerta di servizi online prevede tre soluzioni:

- **Servizio R.M.A.** (Return Material Authorization): che consiste nella riparazione o sostituzione di un prodotto guasto o difettoso entro i limiti di termine della garanzia.
- **Servizio DOA** (Dead on Arrival): il prodotto difettoso viene sostituito da uno totalmente nuovo nel caso in cui il prodotto sia effettivamente guasto o la richiesta del servizio venga effettuata entro 7 (sette) giorni dall'acquisto.
- **Servizio A.R.** (Advanced Replacement): questo servizio consiste nella sostituzione anticipata del prodotto difettoso a fronte del pagamento in contrassegno di un corrispettivo per il servizio privilegiato.
- **Servizio A.R.P.** (Advanced Replacement Program): servizio gratuito rivolto ai clienti che hanno acquistato dispositivi appartenenti alla famiglia di Switch Managed, che prevede la sostituzione anticipata in caso di guasto del prodotto senza spese aggiuntive.

Per ulteriori informazioni si prega di visitare il sito www.dlink.it

Oltre a questo D-Link ha deciso di offrire una straordinaria estensione della garanzia su alcune categorie di prodotti: su tutta la gamma di prodotti Smart Switch è attiva un'estensione gratuita della garanzia da 2 a 5 anni, mentre tutti i prodotti della gamma xStack, oltre alla garanzia dei 5 anni, beneficiano anche della Limited Lifetime Warranty. I prodotti per la sicurezza della serie NetDefend hanno, invece, una garanzia di due anni e i primi tre mesi di aggiornamento per l'IPSPatter/signature sono gratuiti.

Questa modalità di gestione dei servizi funziona e apporta risultati significativi al business di D-Link; ne è una conferma il fatto che l'ESC nel 2006 ha raggiunto il record di 6.5 milioni di prodotti spediti in 26 Paesi, di cui il 24% in Italia. Si conta che di tutti questi prodotti il 96,55% corrisponda ad evasione ordini. Altro dato fondamentale il margine di errore in fase di spedizione della merce a clienti che si attesta al solo 0.5% sul totale della merce in uscita dai magazzini di Londra. Inoltre, nonostante un incremento degli invii del 14,6% rispetto agli anni precedenti l'ESC è riuscita a ridurre del 4,3% le ore lavorative.

Informazioni su D-Link:

D-Link rinnova il suo costante impegno a voler ottenere l'eccellenza in campo di progettazione, sviluppo e produzione di soluzioni di rete, broadband, elettronica digitale e trasmissione di voce e dati per la casa digitale, ambienti SMB (small-medium business) e aziende di grosse dimensioni. Con milioni di prodotti per la rete e la connettività venduti, D-Link è un attore di mercato autorevole, nonché leader per rapporto qualità/prezzo nel settore del networking e della comunicazione. D-Link, con direzione generale a Londra (UK), conta 20 sedi in Europa. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito www.dlink.it

Per ulteriori informazioni, visitate il sito **www.dlink.it** o contattate:

BUSINESS PRESS

Elena Rabaglio (elenar@bpress.it)

Claudia Femora (claudiaf@bpress.it)

Tel: 02 72585.1

Via Carducci 17 – 20123 Milano

Emilia Sarno

Marketing e Comunicazione

D-Link Mediterraneo Srl

Tel: 02.29000676

Fax: 02.29001723

emilia.sarno@dlink.it

Per ulteriori informazioni si prega di visitare il sito www.dlink.it

D-Link è un marchio registrato di D-Link Systems Inc. Tutti gli altri nomi aziendali citati nella presente possono essere marchi commerciali dei loro rispettivi proprietari. Copyright © 2003 D-Link, Tutti i diritti riservati.