



## KY - SO è un'idea in più, una nuova realtà di servizi rivolti al consumatore.

Affianca i suoi Business Partner (tipicamente catene distributive o aziende), nell'offerta di soluzioni di installazione e assistenza tecnica ai clienti.



Ky-So S.r.l. è una Società partecipata al 33% da Marketing & Telematica.

"Viviamo una speciale voglia di fare, di arrivare, di non fermarsi mai, di guardare avanti ed abbiamo scoperto che il nostro specchio è un motto: Guarda lontano e quando pensi di aver guardato lontano, guarda ancora più lontano" (B. Powell).

**Ky-So Soluzione Installatori** è la soluzione sviluppata da Ky-So per offrire al Cliente un *servizio di installazione* di qualità e con garanzie di sicurezza.

Sempre più spesso, infatti, l'installazione e l'assistenza di attrezzature ed apparati domestici ed industriali viene gestita come un vero e proprio servizio a sé stante. L'Azienda produttrice o il Distributore può dotarsi di un proprio Centro Servizi o lasciare che questa esigenza trovi localmente e spontaneamente una soluzione.

Ky-So mette a disposizione una **struttura organizzativa** ed una **piattaforma di gestione centralizzata** in grado di mettere in rete uno **Staff di professionisti dedicati** al servizio installazione e alla manutenzione post vendita. In configurazioni diverse, lo Staff è composto da figure dislocate su tutto il territorio italiano e aderenti alla nostra rete di professionisti installatori con il fine di gestire il servizio Installazione e/o Manutenzione post vendita per conto di nostri Business Partner.

I destinatari di questi servizi sono i Clienti dei nostri Business Partner, ossia acquirenti di attrezzature o apparati che richiedono interventi di installazione e/o manutenzione presso la loro abitazione o sede.

## Ky-So è una squadra che pensa e agisce con una organizzazione dinamica delle idee.

"Il metodo di lavoro è il confronto, la capacità di ascolto, il rispetto. Il fine i risultati".

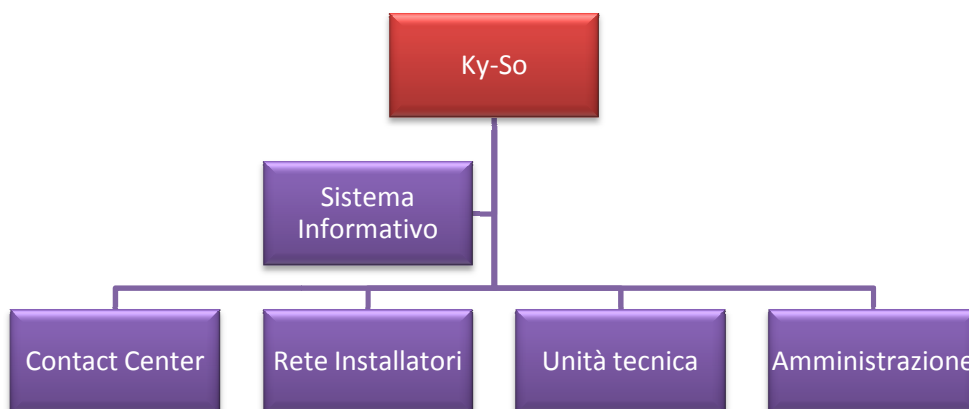
Diretta dai vertici aziendali si muove una equipe di manager esperti, coinvolti nella storia e nella crescita dell'Azienda, in cui nel tempo sono state innestate gradualmente risorse umane di primordine, per accrescere la qualità della strategia e la tempestività delle scelte di carattere tattico e massimizzare la creazione di valore verso i Clienti, i Partner.

Il valore aggiunto sono i suoi Installatori, la loro faccia sul mercato, ogni giorno, in prima persona. Un team di professionisti distribuito su tutto il territorio nazionale, che lavorano in coordinamento con lo staff della nostra sede ed gli addetti del nostro Contact Center. **In tutto sono circa 500 addetti coinvolti negli obiettivi di servizio.**

Con ognuno Ky-So condivide un principio imprescindibile: il Cliente è il nostro vero datore di lavoro e l'unica qualità accettabile è quella percepita dal cliente. Che siano Consumatori (clienti diretti o clienti dei nostri Business Partner) o clienti occasionali non fa differenza, avere clienti soddisfatti è la sintesi della strategia di impresa del Gruppo.

L'obiettivo è trasformare un servizio ordinario in una prestazione memorabile, la tempestività di un intervento in certezza, il processo di erogazione del servizio in una esperienza emozionante.

La struttura organizzativa di Ky-So, capace di gestire attività complesse in maniera precisa, è trasparente ed efficiente. Essa comprende:



**Contact Center** : Un centro dotato delle più moderne tecnologie per il contatto con gli utenti finali attraverso telefono, e-mail, fax, sms. Oltre alla raccolta e registrazione dei dati dell'utenza è fondamentale l'analisi di soddisfazione della clientela (customer satisfaction) per valutare il gradimento dei servizi offerti e gestire eventuali reclami con rapidità ed efficacia.

**Rete Installatori:** un network di Tecnici Professionisti, distribuiti su tutto il territorio nazionale, uniti da una comune visione del mercato e dal profondo rispetto per il consumatore. Tutti i tecnici hanno la specializzazione e l'abilitazione (legge 37/2008 - ex 46/1990) ad eseguire lavori di installazione, manutenzione ed assistenza tecnica di impianti elettrici, climatizzazione, idrosanitari, utilizzo del gas.

**Unità Tecnica:** La Direzione Tecnica e lo Staff si occupano della consulenza e della formazione periodica dei tecnici per ogni famiglia di prodotto, oltre che di tutte le attività di back office per il controllo e approvazione degli interventi di lavoro.

**Unità Amministrativa:** Persone competenti e dotate di strumenti specifici per la gestione contrattuale e amministrativa dei rapporti con i nostri Consumatori, Installatori Partner, o Business Partner.

**Sistema Informativo "Ky-So soluzione installatori":** un applicativo costruito appositamente per la gestione di tutti i processi dei servizi via Internet. Le informazioni sono a disposizione del Rivenditore, del Cliente e della rete dei nostri Installatori in tempo reale.

E' uno strumento in grado di gestire in maniera strutturata, semplice ed efficace l'intero ciclo del servizio Installazione e Post vendita: dalla apertura del "tickets" per l'intervento di installazione (via Call Center o web - da parte del Cliente finale o del Punto Vendita) e all'assegnazione dell'incarico al tecnico di zona al relativo iter di intervento alla chiusura dello stesso, con la rendicontazione degli interventi e relativa valorizzazione automatica sulla base dei contratti. Il sistema supporta gli standard di sicurezza e la gestione multi profilo degli utenti, e permette una gestione multi azienda.

## **Ky-So : Servizi per le Aziende**

I Business Partner di Ky-So sono Produttori o Gruppi di Acquisto (del Canale Eldom), sia della Grande Distribuzione specializzata (GDS sia per audio video che per hobbistica), sia della Grande Distribuzione Organizzata (GDO).

Importanti realtà distributive che, attraverso i nostri servizi in convenzione, mirano a fidelizzare i propri Clienti, offrendo loro un servizio che non termina con l'atto di vendita, ma prosegue anche con l'installazione del prodotto presso il loro domicilio.

Le soluzioni che Ky-So offre prevede un'ampia gamma di soluzioni a supporto dell'area post-vendita, tra cui:

1. Gestione delle richieste di intervento e successivo inoltro agli Installatori
2. Pianificazione e gestione degli appuntamenti presso i Clienti
3. Azioni di customer satisfaction e telemarketing, con monitoraggio sistematico della qualità reale e della qualità percepita da parte del cliente.

Servizi estremamente flessibili che permettono all'organizzazione dei nostri Business Partner di focalizzarsi sul proprio core business, sicuri che il servizio e la soddisfazione dei vostri clienti vengono gestiti in modo efficace ed efficiente.

I punti di eccellenza e i vantaggi per il Business Partner sono:

- Disponibilità di una rete di tecnici specializzati in diverse categorie di prodotto
- Politica di Vendita dei Servizi attuabile a livello nazionale, grazie ad un unico contratto di servizi
- Incremento della qualità, in modo stabile e strutturata, del servizio post-vendita ed eliminazione dei costi gestionali interni del servizio, sia sul punto di vendita sia a livello di Centrale
- Monitoraggio in tempo reale dello stato di avanzamento lavori tramite accesso web al sistema informativo Ky-So Soluzione Installatori
- Contact Center per il contatto con i Clienti finali e la consulenza tecnica agli Installatori, oltre al supporto di una piattaforma Internet
- Database dei Clienti finali che hanno acquistato il prodotto "Ky-So Soluzione Installatori" messo a disposizione dei nostri Business Partner
- Feedback sul prodotto tramite compilazione di un "Foglio di Collaudo" durante l'installazione e la prima accensione dell'impianto
- Un Partner unico capace di offrire una ampia gamma di servizi
- Una struttura di controllo della qualità delle installazioni e d'approvazione degli interventi di lavoro
- Servizio di installazione garantito 24 mesi

## **Ky-So : Servizi per i Privati**

Nel panorama dei prodotti ad uso domestico, inerenti ai beni durevoli, ci sono prodotti il cui acquisto ha sempre risentito del forte vincolo dell'installazione (es. climatizzatori d'aria, stufe, elettrodomestici da incasso, home entertainment 5.1, videoproiettori, televisori Pdp e Lcd). Una corretta installazione e manutenzione degli stessi dipende anche le prestazioni di funzionamento e il ciclo di vita del prodotto, infatti molte volte i guasti possono essere anche conseguenza di un'errata installazione e/o di assenza di Manutenzione o di una corretta manutenzione.

I prodotti con particolare pregio estetico e alto contenuto tecnologico richiedono una posa in opera effettuata da personale qualificato, non c'è spazio quindi all'improvvisazione e al "fai da te".

Ky-So offre alcuni evidenti vantaggi per i Privati che richiedessero direttamente il suo intervento:

- Servizi attivabili tramite un'unica telefonata al nostro Contact Center
- Interventi eseguiti a regola d'arte con utilizzo di attrezzature specifiche, materiali d'uso ed accessori di qualità.
- Garanzia di una installazione eseguita a norma di legge (legge 37/2008) con rilascio della Dichiarazione di Conformità.
- Garanzia di un servizio a domicilio in tempi certi.
- Garanzia di 2 anni sull'installazione, con rilascio di Certificato di Installazione.
- Garanzia del costo: tariffario dettagliato di tutti i costi relativi all'intervento.
- Garanzia di serietà e professionalità dei tecnici che accedono alla abitazione.