

New Holland pone en marcha un servicio al cliente las 24 horas todos los días de la semana

# ATENCIÓN PERMANENTE



New Holland ha puesto en marcha un nuevo programa de atención permanente al cliente (24 horas – 7 días a la semana), denominado *Top Service*, con el que pretende diferenciarse de sus competidores y tratará de reforzar la confianza de sus usuarios con relación a la marca.



Luis Gómez Hidalgo, responsable de *Parts Corporation*, y Mirco Romagnoli, Director General de New Holland en España y Portugal.

**ÁNGEL PÉREZ**  
Madrid

**T**op Service representa el máximo compromiso de New Holland hacia la satisfacción total de sus clientes. Es un programa de atención permanente a través

del 00800 64 111 111, un número de teléfono gratuito (excepto con algunos operadores de telefonía móvil). Todas las llamadas ponen en marcha una serie de procesos estandarizados dirigidos a solucionar, con la mayor brevedad posible, cualquier cuestión que se plantee. El servicio está disponible los 7 días durante las 24 horas y no sustituye a otras formas de contacto habituales del cliente con el concesionario.

La maquinaria dispone, además, de un servicio especial que abarca la entrega de recambios con la máxima prioridad y rapidez, la búsqueda y gestión inmediata de soluciones técnicas, suministro de recambios desde la línea de montaje, 'canibalización' (tomar alguna pieza o parte de

una máquina para su empleo en otra) y disponibilidad de máquina de cortesía.

"Este servicio nos va a diferenciar de nuestros competidores y nos ayudará a tener la confianza de los clientes", afirmó el Director General de New Holland para España y Portugal, Mirco Romagnoli, durante el acto de presentación a la prensa técnica, celebrado el 13 de junio en las instalaciones del Grupo CNH en Madrid. Este proyecto forma parte de la nueva estrategia de la compañía, cuya "nueva cara" incluye una organización orientada al cliente, basada en procesos y en la medición de sus resultados. New Holland quiere "escuchar al cliente" para hacerse responsable y "responder".



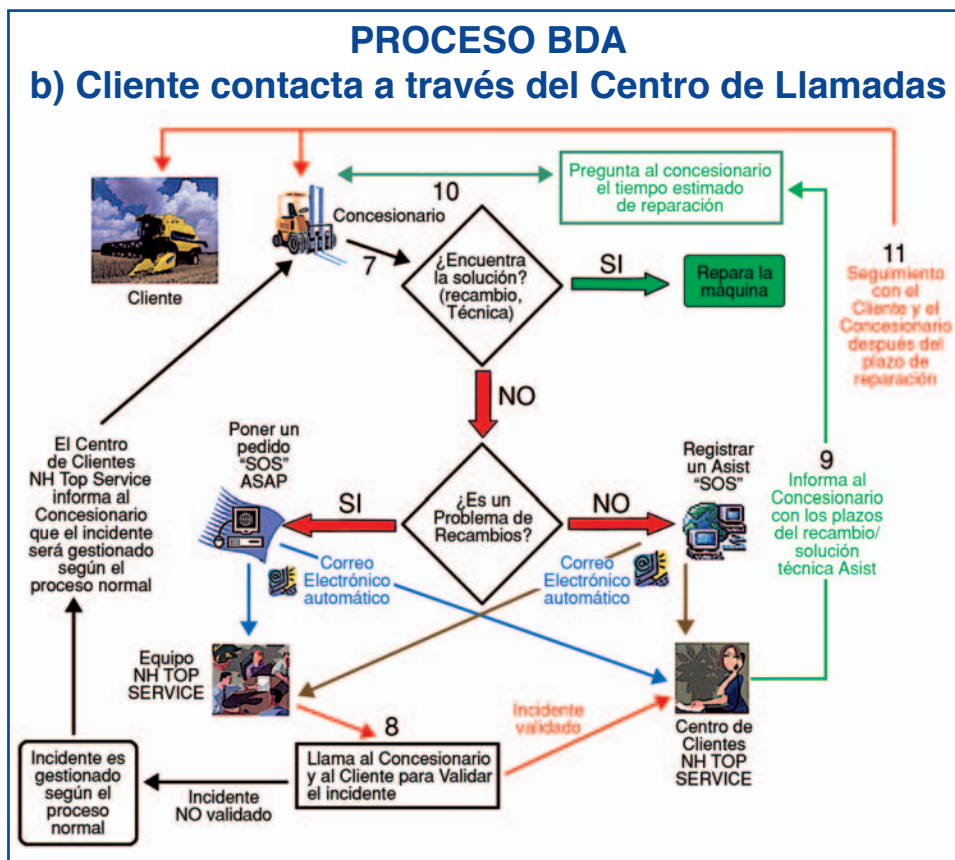


Lorenzo Vidal, Responsable del Programa de Atención al Cliente (Customer Care).

## Operativa

Todas las llamadas se derivan, bien al equipo de Relaciones con Clientes, bien al equipo de Asistencia BDA (*Breakdown Assistance*), específico para las máquinas calificadas como "buque insignia". En el primer caso, se ocupa cualquier persona de la organización que esté capacitada para recibir traslado de peticiones, dándose prioridad a la resolución de los casos pendientes.

En el caso de trasladarse la llamada al equipo BDA (ver gráfico adjunto), automáticamente recibe la comunicación el "manager" que en ese momento se encuentre 'de guardia', que se hace responsable de la resolución de cada caso junto con el concesionario, en contacto con el equipo de Recambios (*Windleivery*) o con los equipos técnicos local (CSS1) y central (CSS2), todos ellos también disponibles en todo momento. Desde ese instante, New Holland coordinará la entrega de recambios –procedentes de fábricas, proveedores, almacenes, otros concesionarios...– con la mayor rapidez posible para reparar las máquinas paradas. También aportará todos los recursos posibles para resolver las incidencias de servicio y afrontar reparaciones.



00800 64 111 111. Todas las llamadas que entran en este número de teléfono ponen en marcha un proceso dirigido a resolver, a la mayor brevedad posible, cualquier solicitud o problema planteado

El equipo de managers BDA, disponible 24/7, está compuesto por profesionales de la empresa –incluso directivos– que participan en un plan de rotación para cubrir el calendario del mercado. En España, el primer manager

BDA fue el Director General, Mirco Romagnoli, quien afrontó el primer caso, comunicado a las 12:59 horas del 5 de junio y resuelto con satisfacción del cliente a las 09:00 horas del día siguiente. ■