

DOOSAN

Supporto prodotto

Guida alla vendita

Garanzia estesa

Doosan





INDICE

| | |
|---|-----------|
| Garanzie Doosan | 4 |
| Tra le migliori nel settore delle macchine movimento terra | |
| Conosciamo la garanzia estesa | 5 |
| Quali sono i vantaggi? | |
| Quali sono i programmi offerti? | |
| Programmi di garanzia estesa e ammissibilità | |
| Caratteristiche principali dei programmi di garanzia estesa | |
| Componenti ammissibili e copertura per tipo di macchina | 6 |
| Componenti ammissibili | |
| Copertura per escavatori pesanti (HEX), pale gommate (WLO) e dumper articolati (ADT) | |
| Copertura per miniescavatori (MINI & MIDI fino a 8 t) | |
| Qual è il valore aggiunto di Protection Plus? | 9 |
| Come vendere la garanzia estesa alla vendita della macchina | 10 |
| Un esempio in 10 passi | |
| Come vendere la garanzia estesa alla consegna della macchina | 11 |
| Un esempio in 10 passi | |
| Come superare le obiezioni più comuni dei clienti | 12 |
| "Costa troppo" | |
| "Stipulerò una garanzia con qualcun altro" | |
| "Non ho abbastanza tempo" | |
| "Non sono interessato" | |
| Altri consigli per la vendita e punti di discussione | |
| Come elaborare i preventivi per la garanzia estesa e i contratti di manutenzione | 15 |
| Come ordinare la garanzia estesa | 16 |
| Procedura di ordinazione su Doobiz | |
| FAQ - Domande frequenti | 17 |
| Riferimenti | 17 |
| Servizi di supporto prodotto per le concessionarie Doosan | 18 |
| NEX2U Plus | |
| Doosan Connect e Doosan Smart Maintenance | |
| Formazione | |
| IRW Mobile | |
| Ricambi Doosan | 19 |
| Centri Distribuzione Ricambi Doosan | |
| Ricambi originali Doosan | |
| Soluzioni finanziarie per le concessionarie | 19 |
| Flessibilità e convenienza | |
| Chiedete un preventivo oggi per far crescere il vostro business | |



GARANZIE DOOSAN

TRA LE MIGLIORI NEL SETTORE DELLE MACCHINE MOVIMENTO TERRA

Doosan deve la sua fama non solo alla qualità dei suoi prodotti, ma anche al valore della sua garanzia, che è tra le più solide nel settore. Tramite le sue concessionarie autorizzate, Doosan offre fino a 32 diversi piani di garanzia estesa, a protezione dell'investimento del cliente e a ulteriore valorizzazione delle nostre macchine.

CONOSCIAMO LA GARANZIA ESTESA

QUALI SONO I VANTAGGI?

- Pieno supporto Doosan
- Protezione dell'investimento del cliente
- Controllo di rischi e costi
- Nessuna franchigia
- Valore di rivendita più alto
- Costi di esercizio orari competitivi
- Garanzia zero pensieri aggiungendo Protection Plus: garanzia estesa Doosan più contratto di manutenzione con la concessionaria

Le brochure clienti possono essere scaricate da DealerNet (<https://dealernet.doosanequipment.eu>*) oppure scansionando il codice QR qui accanto (* questo link funziona solo con Chrome).

QUALI SONO I PROGRAMMI OFFERTI?

- A** - Doosan Protection Plus + Contratto di manutenzione con la concessionaria
- B** - Garanzia standard estesa Doosan
- C** - Garanzia Doosan Powertrain + Hydraulics



PROGRAMMI DI GARANZIA ESTESA E AMMISSIBILITÀ

| | Escavatori cingolati e gommati | Pale gommate | Dumper articolati | Miniescavatori |
|----------------------------------|--------------------------------|--------------|-------------------|----------------|
| A Protection Plus | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| B Standard estesa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| C Powertrain + Hydraulics | ✓ | ✓ | ✓ | |

CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEI PROGRAMMI DI GARANZIA ESTESA

| | Protection Plus (A) | Standard estesa (B) | Powertrain + Hydraulics (C) |
|----------------------------------|--|--|--|
| Copertura | “Zero pensieri” Copertura macchina completa + Contratto di manutenzione concessionaria | Copertura macchina completa | Motore, parti idrauliche base e gruppo di lavoro |
| Copertura in mesi/ore | 15 diverse combinazioni di mesi/ore (fino a un massimo di 60 mesi o 10.000 ore)** | 15 diverse combinazioni di mesi/ore (fino a un massimo di 60 mesi o 10.000 ore)** | 15 diverse combinazioni di mesi/ore (fino a un massimo di 60 mesi o 6.000 ore)** |
| Copertura dei costi | Trasferta-Manodopera-Parti alle tariffe della concessionaria con bonus per il rimborso parti | Trasferta-Manodopera-Parti alle tariffe della garanzia standard concessionarie e senza bonus parti | Solo copertura ricambi (senza bonus) |
| Contratti di manutenzione | La concessionaria deve offrire al cliente il contratto di manutenzione insieme al programma di garanzia estesa | Non richiesto | Non richiesto |
| Franchigie | No | No | No |
| Trasferibilità | Sì, gratuita | Sì, gratuita | Sì, gratuita |
| Parti escluse | Sì, vi sono delle esclusioni | Sì, vi sono delle esclusioni | Sì, vi sono delle esclusioni |

* Applicabile dopo la scadenza dei termini di garanzia standard

** Condizioni specifiche si applicano ai miniescavatori Doosan

La garanzia Doosan copre la riparazione o sostituzione di parti o componenti guasti per difetti di materiale o di lavorazione, senza spese per i ricambi, la manodopera e la trasferta. Per i termini e le condizioni, i criteri di ammissibilità e l'elenco delle esclusioni dei programmi di garanzia estesa Doosan, vedere il relativo manuale concessionarie, scaricabile da DealerNet (4700401A-IT-08-18 e 4700401B-IT-08-18 e versioni successive).

COMPONENTI AMMISSIBILI E COPERTURA PER TIPO DI MACCHINA

COMPONENTI AMMISSIBILI

| | Protection Plus (A) | Standard estesa (B) | Powertrain + Hydraulics (C) |
|--|------------------------|------------------------|--------------------------------|
| Contratto di manutenzione concessionaria | ✓ | | |
| Motore | ✓ | ✓ | ✓ |
| Impianto di alimentazione | ✓ | ✓ | ✓ |
| Powertrain | ✓ | ✓ | ✓ |
| Pompa e motore idrostatico | ✓ | ✓ | ✓ |
| Pompe idrauliche | ✓ | ✓ | ✓ |
| Valvole idrauliche | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cilindri idraulici | ✓ | ✓ | |
| Impianto elettrico | ✓ | ✓ | |
| Parti carrozzeria | ✓ | ✓ | |
| Parti gruppo di lavoro | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cingoli | ✓ | ✓ | |



COPERTURA PER ESCAVATORI PESANTI (HEX), PALE GOMMATE (WLO) E DUMPER ARTICOLATI (ADT)

| Periodo (mesi) | Utilizzo (ore) | Prodotti ammissibili | Programmi ammissibili |
|----------------|----------------|----------------------|-----------------------|
| 24 | 2000 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 24 | 3000 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 24 | 4000 | HEX, WLO, ADT | A, B, C |
| 24 | 5000 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 36 | 3000 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 36 | 4500 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 36 | 6000 | HEX, WLO, ADT | A, B, C |
| 36 | 7500 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 48 | 4000 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 48 | 6000 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 48 | 8000 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 48 | 10000 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 60 | 5000 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 60 | 7500 | HEX, WLO, ADT | A, B |
| 60 | 10000 | HEX, WLO, ADT | A, B |

COPERTURA PER MINIESCAVATORI (MINI & MIDI FINO A 8 T)

| Periodo (mesi) | Utilizzo (ore) | Prodotti ammissibili | Programmi ammissibili |
|----------------|----------------|----------------------|-----------------------|
| 24 | 3000 | MINI, MIDI | A, B |
| 24 | 4000 | MINI, MIDI | A, B |
| 36 | 2000 | MIDI | A, B |
| 36 | 3000 | MINI, MIDI | A, B |
| 36 | 4000 | MINI, MIDI | A, B |
| 36 | 5000 | MINI, MIDI | A, B |
| 36 | 6000 | MINI, MIDI | A, B |
| 48 | 2000 | MIDI | A, B |
| 48 | 3000 | MIDI | A, B |
| 48 | 4000 | MIDI | A, B |
| 48 | 5000 | MIDI | A, B |
| 48 | 6000 | MIDI | A, B |
| 60 | 3000 | MIDI | A, B |
| 60 | 4000 | MIDI | A, B |
| 60 | 5000 | MIDI | A, B |
| 60 | 6000 | MIDI | A, B |





QUAL È IL VALORE AGGIUNTO DI PROTECTION PLUS?

Il piano di garanzia Protection Plus copre la riparazione o la sostituzione di qualsiasi parte o componente che risulti guasto a causa di difetti nei materiali o nella lavorazione. Consultare il relativo manuale concessionarie per maggiori dettagli sulla garanzia estesa Doosan.

Il contratto di manutenzione della concessionaria include le ispezioni periodiche e i servizi programmati indicati nel manuale d'uso Doosan. I contratti di manutenzione garantiscono interventi di servizio eseguiti dalle concessionarie ufficiali Doosan con l'uso di ricambi originali Doosan. Consultare la Guida DooCare per le concessionarie per maggiori dettagli sui vantaggi dei programmi di manutenzione.

La combinazione tra il piano di garanzia Doosan e il contratto di manutenzione della concessionaria assicura al cliente la più completa tranquillità e offre alla concessionaria condizioni di rimborso premium per le parti, la manodopera e le trasferte.



COME VENDERE LA GARANZIA ESTESA ALLA VENDITA DELLA MACCHINA

UN ESEMPIO IN 10 PASSI

NON FATEVI SFUGGIRE LE OPPORTUNITÀ DI VENDITA DELLA GARANZIA ESTESA

Includetela nella trattativa fin dal primo colloquio con il cliente. Di seguito forniamo alcuni suggerimenti per superare le obiezioni più frequentemente avanzate dai clienti. Non esitate a contattare il District Manager in caso di domande.

1 "Grazie per aver acquistato la sua macchina Doosan [indicare il modello]. La sua nuova macchina è coperta da garanzia standard con protezione completa per [t] mesi o [u] ore. La macchina include anche il pacchetto promozionale [indicare il pacchetto specifico, se incluso]".

2 "Doosan le offre inoltre la possibilità di acquistare un livello ulteriore di protezione. In caso contrario, allo scadere della garanzia standard, i costi di eventuali riparazioni saranno di sua competenza".

3 "La garanzia estesa Doosan le offre svariati vantaggi:
- Zero pensieri
- Gestione dei rischi
- Nessuna franchigia
- Un valore di rivendita maggiore"

4 "Io le consiglio la **garanzia estesa Protection Plus**, che include anche un contratto di manutenzione. Questo è il nostro schema di garanzia più richiesto, perché copre tutti i servizi e fornisce copertura macchina completa a un prezzo accessibile".

5 "Che cosa offre? Lo schema Protection Plus può essere personalizzato con pagamento a mesi/ore/mensile e offre copertura completa della macchina con un numero ridotto di esclusioni (sono esclusi gli elementi di usura, vedere la brochure Protection Plus per l'elenco delle inclusioni ed esclusioni)".

6 "Se questo schema non soddisfa le sue necessità, può valutare gli altri programmi di garanzia estesa Doosan, anche questi personalizzabili in termini di copertura in mesi/ore:
a. Garanzia estesa standard con copertura macchina completa senza contratto di manutenzione
b. Powertrain + Hydraulics"

7 "Domande? In caso contrario, questo è il listino prezzi degli schemi di garanzia più venduti".

PASSAGGIO CHIAVE

8 "Per darle un'idea del basso costo di questa copertura, posso prepararle un preventivo integrando il costo del piano di garanzia direttamente nel prezzo di vendita della macchina, oppure come costo separato, una tantum. Per soli [x] EUR (o GBP) in più al mese, otterrà una copertura in garanzia a protezione della macchina per i prossimi [t] anni / [u] ore".

CHIUDERE L'AFFARE - CARTA E PENNA

9 "Ecco pronto il [piano scelto]. Ha fatto davvero una scelta accorta a protezione del suo investimento!"

Se il cliente non è ancora convinto, seguire i consigli della sezione "Come superare le obiezioni più comuni dei clienti" nelle pagine che seguono.

10 "Grazie per aver acquistato la garanzia estesa Doosan. La copertura inizia il giorno della consegna della macchina. Per qualunque eventuale domanda, non esiti a contattarmi al [cellulare]".

COME VENDERE LA GARANZIA ESTESA ALLA CONSEGNA DELLA MACCHINA

UN ESEMPIO IN 10 PASSI

1

PASSAGGIO CHIAVE

"Grazie per aver acquistato la sua macchina Doosan [indicare il modello]. Ho notato che non ha ordinato l'estensione di garanzia, ma se vuole posso aiutarla per averla. Abbiamo ancora tempo per richiedere la garanzia estesa da Doosan. È possibile acquistarla entro 90 giorni* dalla consegna della macchina, ma non oltre!"

2

"La sua nuova macchina è coperta da garanzia standard con protezione completa di [t] mesi o [u] ore. La macchina include anche il pacchetto promozionale [indicare il pacchetto specifico, se incluso]. Allo scadere della garanzia standard, i costi di eventuali riparazioni saranno di sua competenza".

3

"La garanzia estesa Doosan le offre svariati vantaggi:

- Zero pensieri
- Gestione dei rischi
- Nessuna franchigia
- Un valore di rivendita maggiore"

4

"Io le consiglio la **garanzia estesa Protection Plus**, che include anche un contratto di manutenzione. Questo è il nostro schema di garanzia più richiesto, perché copre tutti i servizi e fornisce copertura macchina completa a un prezzo accessibile".

5

"Che cosa offre? Lo schema Protection Plus può essere personalizzato con pagamento a mesi/ore/mensile e offre copertura completa della macchina con un numero ridotto di esclusioni (sono esclusi gli elementi di usura, vedere la brochure Protection Plus per l'elenco delle parti coperte)".

6

"Se questo schema non soddisfa le sue necessità, può valutare gli altri programmi di garanzia estesa Doosan, anche questi personalizzabili in termini di copertura in mesi/ore:

- a. Garanzia estesa standard con copertura macchina completa senza contratto di manutenzione
- b. Powertrain + Hydraulics"

7

"Domande? In caso contrario, questo è il listino prezzi degli schemi di garanzia più venduti".

8

PASSAGGIO CHIAVE

"Per darle un'idea del basso costo di questa copertura, posso prepararle un preventivo integrando il costo del piano di garanzia direttamente nel prezzo di vendita della macchina, oppure come costo separato, una tantum. Per soli [x] EUR (o GBP) in più al mese, otterrà una copertura in garanzia a protezione della macchina per i prossimi [t] anni / [u] ore".

9

CHIUDERE L'AFFARE - CARTA E PENNA

"Ecco pronto il [piano scelto]. Ha fatto davvero una scelta accorta a protezione del suo investimento!"

Se il cliente non è ancora convinto, seguire i consigli della sezione "Come superare le obiezioni più comuni dei clienti" nelle pagine che seguono.

10

"Grazie per aver acquistato la garanzia estesa Doosan. La copertura inizia il giorno della consegna della macchina. Per qualunque eventuale domanda, non esiti a contattarmi al [cellulare]".

* Per la Danimarca, l'estensione di garanzia va ordinata necessariamente insieme alla macchina, in un ordine combinato.

COME SUPERARE LE OBIEZIONI PIÙ COMUNI DEI CLIENTI

"COSTA TROPPO"

- "Abbiamo diversi piani di garanzia estesa, tutti a prezzi ragionevoli e adatti a qualunque tasca. Il piano migliore per le sue esigenze è il [indicare il piano specifico]" (vedere le brochure clienti).
- "Lasci che le mostri come investire in una polizza Protection Plus con copertura di [t] mesi/[u] ore non aumenterà di molto il suo esborso mensile. Possiamo integrare il costo del piano nel prezzo di acquisto della macchina per soli [x] EUR (o GBP) in più al mese".
- "Ha presente quando stipula una polizza auto o per la casa? È lo stesso principio: si tratta di proteggere il proprio investimento da eventi o danni imprevisti e assicurarsi la tranquillità che nasce dal sapere che la macchina è coperta anche negli utilizzi più gravosi".
- Passate in rassegna le brochure delle garanzie estese e discutatene i vantaggi.

I programmi di garanzia estesa Doosan aggiungono valore alla macchina. **"Il prezzo della polizza è un investimento, non un costo"**.

L'estensione di garanzia può essere usata come **alternativa allo sconto sul prezzo della macchina**, in particolare se il cliente ha dubbi sulla sua affidabilità o è preoccupato per il valore di rivendita.

"STIPULERÒ UNA GARANZIA CON QUALCUN ALTRO"

Confrontate i vantaggi dei programmi di garanzia estesa Doosan rispetto alla concorrenza:

- Doosan offre una garanzia estesa del fabbricante molto più completa di qualunque altra polizza di assicurazione offerta da terzi".
- "Doosan non prevede franchigie, diversamente dalla maggior parte delle società assicuratrici terze che invece addebitano franchigie alle riparazioni".
- "Doosan non applica massimali di rimborso per le riparazioni, diversamente dalla maggior parte delle compagnie di assicurazione terze che impongono invece limiti in termini del numero delle richieste o del totale complessivo dei rimborsi erogati per le riparazioni".
- "La garanzia estesa Doosan è trasferibile gratuitamente, mentre le polizze assicurative o non sono trasferibili oppure lo sono a pagamento".
- "Senza la nostra garanzia estesa, Doosan non sarà in grado di sostenervi nei costi di riparazione dopo la scadenza della copertura standard. È una decisione che comporta un rischio elevato".

Passate in rassegna la brochure della garanzia estesa e discutatene i vantaggi.

"NON HO ABBASTANZA TEMPO"

- "So che è molto occupato, ma le assicuro che ne varrà il suo tempo".
- "Mi bastano solo 5 minuti per mostrarle le cifre della protezione del suo investimento nel corso del ciclo di vita della macchina".
- "Farò io il lavoro per lei". (Fornire il calcolo di un piano di copertura completo).
- Per soli [x] EUR (o GBP) in più al mese, si assicurerà la protezione della macchina per i prossimi [t] anni / [u] ore".

Passate in rassegna le brochure delle garanzie estese e discutatene i vantaggi.

"NON SONO INTERESSATO"

- "Posso chiederle esattamente perché non è interessato a proteggere il suo investimento? Per esempio, i costi totali di riparazione di un cilindro idraulico sono di circa 6.000 EUR (o GBP)".
- "Ha mai dovuto far riparare un'auto dopo un solo anno? In genere pensa che un'auto possa avere bisogno di riparazioni dopo un anno? Costi di riparazione inaspettati di questo tipo saranno protetti con la nostra copertura".
- "Posso chiederle perché preferisce non aumentare il valore di rivendita della vostra macchina? Le ricerche di mercato dimostrano che è più facile rivendere una macchina usata se questa è protetta da un piano di garanzia che ne rafforza il valore residuo e aumenta la fiducia dell'acquirente sulla bontà della sua manutenzione".
- "Ricordi, questi piani sono completamente trasferibili se si decide poi di vendere la macchina".

Passate in rassegna la brochure della garanzia estesa e discutatene i vantaggi.



ALTRI CONSIGLI PER LA VENDITA E PUNTI DI DISCUSSIONE

- Leggere con attenzione il manuale per le concessionarie della garanzia estesa (scaricabile da DealerNET) per i dettagli su copertura, vantaggi, esclusioni e limitazioni.
- Leggere attentamente la guida DooCare per le concessionarie (scaricabile da DealerNET) per una descrizione dei vantaggi che i programmi di manutenzione assicurano al cliente.
- Preparare il pacchetto di documentazione per il cliente: brochure garanzia estesa, guida DooCare cliente, libretto di manutenzione, checklist servizio e preventivi.
- Descrivete al cliente il valore e la convenienza della garanzia estesa a fronte della spesa - siate brevi e concisi e mostrate il costo totale mensile e annuale per convincerlo.
- Ascoltate le ragioni che dissuadono il cliente dall'acquisto e rispondete direttamente a ogni obiezione.
- Sfruttate le testimonianze dirette di altri clienti per sostenere i vostri fattori di vendita.
- Chiedete consiglio e assistenza al District Manager e a doosanwarranty@dooosan.com quando necessario.



COME ELABORARE I PREVENTIVI PER LA GARANZIA ESTESA E I CONTRATTI DI MANUTENZIONE

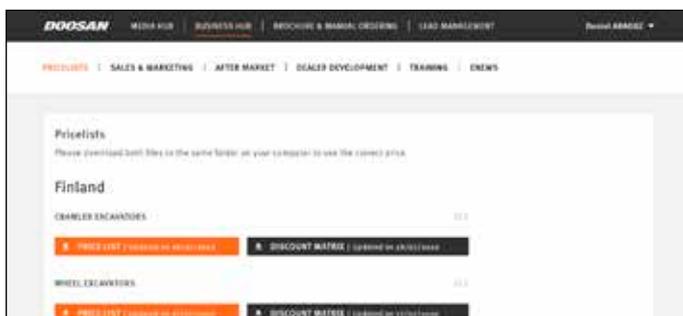
Con il Pacchetto Maintenance Calculator è facile elaborare preventivi per la garanzia estesa, con contratto di manutenzione incluso o separato.

Il pacchetto include tutta la documentazione di supporto (Access Calculator, modelli per stilare il contratto, formulari di controllo, libretto di manutenzione, ecc.).

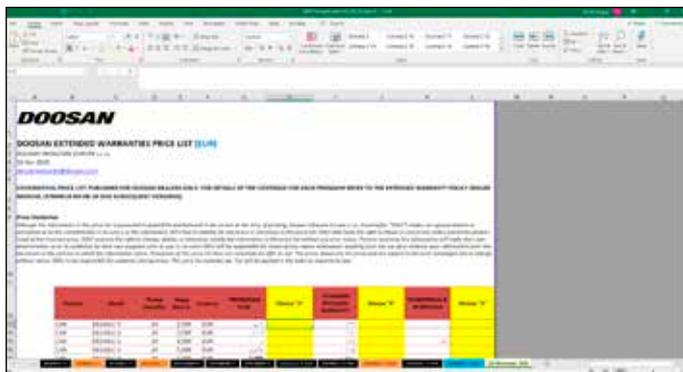
Il listino prezzi per la garanzia estesa e il Maintenance Calculator sono scaricabili da DealerNet.

Se avete domande, non esitate a contattare il District Manager o doosanwarranty@doosan.com.

COME SCARICARE IL LISTINO PREZZI



►► DealerNet/Business Hub/Pricelists



►► DealerNet/Business Hub/Pricelists (download)/ Excel File/Ex Warranty-EUR (Scheda Excel)

COME SCARICARE IL MAINTENANCE CALCULATOR



►► DealerNet/After Market/Maintenance Calculator



►► DealerNet/After Market/Maintenance Calculator (download)/ Access File/Welcome (Scheda Access)

| Item | Qty | Unit Price | Total Price | Item | Qty | Unit Price | Total Price |
|---------------------------|-----|------------|-------------|-------------------------------|-----|------------|-------------|
| Being Replaced Part | 1 | 800 | 800 | Warranty Extension | 1 | 100 | 100 |
| Travel Replaced Part | 16 | 800 | 12800 | Core TM3 (check availability) | 1 | 0 | 0 |
| Engine Oil | 40 | 800 | 32000 | Optional | 1 | 0 | 0 |
| Hydraulic Oil (Tank Full) | 100 | 1000 | 100000 | Optional | 1 | 0 | 0 |
| Ballast | 90 | 1000 | 90000 | Total Price | | | 100000 |

►► DealerNet/After Market/Maintenance Calculator (download)/ Access File/Welcome/Maintenance Calculator/ MaintenanceOffer/Offer (Scheda Access)

COME ORDINARE LA GARANZIA ESTESA

Le garanzie vanno ordinate tramite Doobiz. È possibile accedere a Doobiz tramite Doosan Access: <https://access.doosan.com> oppure scansionando il codice QR qui accanto.

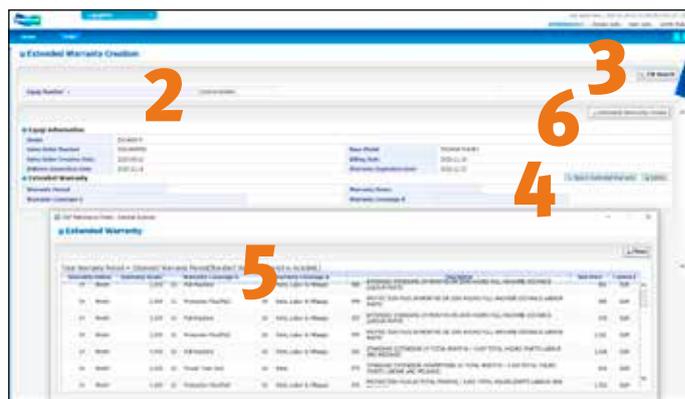


PROCEDURA DI ORDINAZIONE SU DOOBIZ

- 1** Cliccare su “Extended Warranty Creation”.
- 2** Inserire lo “Equipment Number” per cercare i dati.
- 3** Cliccare su “EW Search” per avviare la ricerca.
- 4** Cliccare su “Search Extended Warranty” per vedere le diverse garanzie estese.
- 5** Selezionare il tipo di garanzia estesa desiderato.
- 6** Cliccare su “Extended Warranty Create” per continuare.
- 7** Completato l'ordine, lo schermo mostrerà lo “EW Order No.”



►► Doosan Access/Doobiz/Extended Warranty Order



DA NON DIMENTICARE

Gli ordini per la garanzia estesa devono essere inseriti in Doobiz entro 90 giorni di calendario dalla data di consegna (al cliente finale) della macchina.

Nel caso sia necessario cancellare un ordine già inviato, la cancellazione deve essere trasmessa via email entro 30 giorni di calendario dalla data della fattura della garanzia.

Per gli ordini per Protection Plus, è necessario allegare copia firmata del contratto di manutenzione (tra concessionaria e cliente).

Per domanda sulla procedura di ordinazione, rivolgersi al rappresentante del team Supporto Doosan.

FAQ - DOMANDE FREQUENTI

Quale numero macchina va inserito in DOOBIZ?

Quando si ordina un piano di garanzia estesa, inserire il formato di numero macchina: 5 lettere e 6 numeri (per esempio, ABCDE-123456).

Entro quanto tempo è possibile ordinare la garanzia estesa?

Entro 90 giorni dalla consegna della macchina come indicato nel Delivery Report (DR). Questa norma si applica anche alle campagne di vendita per la garanzia estesa.

Cosa fare se il periodo di copertura in garanzia in magazzino di 6 mesi è già terminato? Posso ordinare la garanzia estesa anche in questo caso?

È ancora possibile ordinare la garanzia estesa, ma dopo aver inserito il DR nel sistema di garanzia è necessario chiedere l'estensione della garanzia standard ridotta (poiché è stato superato il periodo di copertura in magazzino). Doosan manterrà l'ordine per la garanzia estesa in attesa fino a completamento dell'elaborazione dell'estensione della garanzia standard ridotta.

Che documentazione è necessaria per ordinare il piano di garanzia estesa?

È necessario allegare i seguenti documenti al Delivery Report di consegna inserito nel sistema di garanzia:

- Copia firmata del DR
- Copia firmata del contratto di manutenzione se si ordina un piano Protection Plus

Come vengono elaborate le richieste in garanzia?

Completate le riparazioni in garanzia, è necessario inserire le relative richieste nel sistema di garanzia.

Per accedere al sistema di garanzia, collegarsi a Doosan Access: <https://access.doosan.com>

Per qualsiasi domanda sulle politiche di garanzia e la gestione dei reclami, contattare doosanwarranty@doosan.com

RIFERIMENTI

- DINA 2019. Guida ai consigli di vendita per Protection Plus (877-745-7814)
- DINA 2017. Brochure garanzia estesa Doosan (55563)
- DIEU 2018. Manuale concessionaria garanzia standard Doosan (4700401A-IT-08-18)
- DIEU 2018. Manuale concessionaria garanzia estesa Doosan (4700401B-IT-08-18)
- DIEU 2016. Guida Clienti Doosan DooCare (D4405801-IT-04-16)



SERVIZI DI SUPPORTO PRODOTTO PER LE CONCESSIONARIE DOOSAN

I programmi Doosan Service sono concepiti per fornire alle nostre concessionarie sempre il miglior valore e perseguire una crescita continua che nasce dalla nostra aspirazione a essere i migliori. Con il supporto di tecnici preparati e una gamma di soluzioni di assistenza innovative, dalle vostre macchine otterrete sempre la massima produttività.

NEX2U PLUS

NEX2U Plus è un sistema di gestione della conoscenza che unifica le funzioni globali di Doosan Service e del sistema di assistenza centralizzata per le concessionarie. Sostituendo le email/chiamate, diventerà lo strumento principale di comunicazione tra le concessionarie e Doosan per i problemi di qualità e i bollettini di servizio. NEX2U Plus rafforzerà la velocità del vostro servizio, la comunicazione e l'accuratezza nella risoluzione dei problemi.



FORMAZIONE

I programmi di formazione di Doosan Training assicurano alle concessionarie Doosan una conoscenza completa sui prodotti e le soluzioni di servizio Doosan. Doosan Training porta al massimo la soddisfazione del cliente perché assicura ai nostri prodotti un servizio di supporto della migliore qualità.

DOOSAN CONNECT E DOOSAN SMART MAINTENANCE

Doosan Connect aiuta concessionarie e clienti a massimizzare la loro efficienza:

- **GESTIONE DEL CANTIERE:** monitoraggio della posizione delle macchine.
- **GESTIONE DELL'EFFICIENZA DEL LAVORO:** controllo delle ore di funzionamento e di lavoro effettivo delle macchine, con indicazione del livello del carburante e del chilometraggio accumulato.
- **MANUTENZIONE PREVENTIVA:** le notifiche di promemoria per la manutenzione programmata e gli avvisi che segnalano i sintomi di malfunzionamento semplificano il monitoraggio e l'assistenza tempestiva di macchine e flotta.

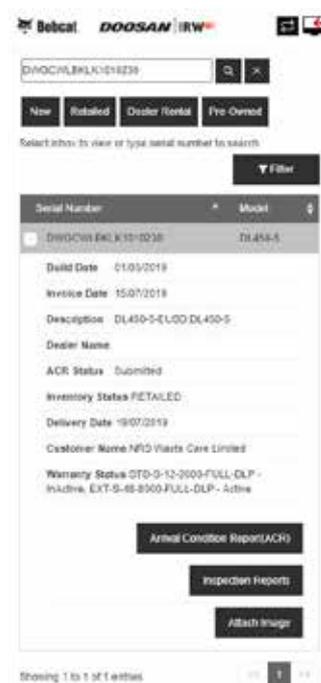
Nel 2018, BuiltWorlds ha premiato Doosan Connect con lo IOT Innovation Award nella categoria "Soluzione innovativa dell'anno".

Doosan Smart Maintenance è una soluzione di manutenzione proattiva basata su Doosan Connect. Smart Maintenance offre ai clienti sensibili risparmi sui costi monitorando la macchina e notificando la necessità di manutenzione preventiva. Questa soluzione include anche uno sconto speciale sui ricambi e sul servizio di incarico per il personale tecnico.

IRW MOBILE

È possibile lavorare in IRW tramite computer o da dispositivo mobile. La gestione dei moduli e dei file di garanzia tramite smartphone o tablet rafforzerà la vostra efficienza (evitando inutili scartoffie, email e ritardi nell'elaborazione delle informazioni):

- Accesso alle info macchina
- Preparazione e invio dei rapporti sulle condizioni di arrivo (ACR) e dei relativi allegati
- Preparazione e invio dei rapporti di consegna (DR) e dei relativi allegati
- Inserimento di foto e video nella pagina delle info macchina da allegare in seguito alla presentazione delle richieste tramite computer



RICAMBI DOOSAN

I ricambi originali Doosan sono specificamente progettati e fabbricati per le macchine Doosan. Ricambi originali Doosan. Sempre la scelta migliore e più sicura.

CENTRI DISTRIBUZIONE RICAMBI DOOSAN

I Centri Distribuzione Ricambi DIEU hanno sede in Germania e nel Regno Unito e assicurano supporto tempestivo a concessionarie e clienti in Europa.

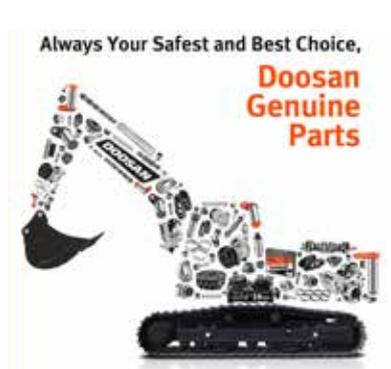


I Centri Distribuzione Ricambi DIEU mantengono oltre 70.000 articoli a magazzino, con una superficie di stoccaggio di più di 14.000 m². I nostri magazzinieri lavorano su 2 turni per assicurare una gestione efficiente e completa del servizio ricambi, dalla ricezione dell'ordine al prelievo, dall'imballaggio alla spedizione. Inoltre, il nostro team lavora in modo proattivo per garantire la soddisfazione del cliente.

RICAMBI ORIGINALI DOOSAN

Dai filtri al contrappeso, tutti i ricambi originali Doosan sono specificamente progettati e fabbricati per le macchine Doosan.

L'eccezionale qualità delle parti originali prolunga la vita delle macchine e garantisce stabilità e continuità operativa.



SOLUZIONI FINANZIARIE PER LE CONCESSIONARIE

Ogni azienda ha le proprie specifiche esigenze quando si tratta del finanziamento delle macchine da lavoro. Doosan Financial Solutions lavora a stretto contatto con le principali banche europee per offrire pacchetti finanziari personalizzati sulle vostre esigenze individuali.

La nostra vasta esperienza, affidata ai nostri team presenti in 32 paesi, offre i tassi d'interesse più bassi del mercato e una vasta scelta di programmi di leasing, acquisto a riscatto e finanziamento Balloon. Le nostre soluzioni richiedono acconti limitati, se non addirittura assenti, in modo da ridurre drasticamente l'investimento iniziale e gli eventuali effetti negativi sul vostro flusso di cassa.

FLESSIBILITÀ E CONVENIENZA

Con un investimento mensile fisso che semplifica bilancio e contabilità, formule pay-as-you-earn e opzioni di acquisto predeterminate, Doosan Financial Solutions vi permette di accedere alle attrezzature che vi servono indipendentemente dalla situazione aziendale.

Potete inoltre togliervi il fastidio della manutenzione scegliendo i nostri pacchetti dedicati che integrano il costo della garanzia estesa e del servizio nelle basse rate mensili del finanziamento.

CHIEDETE UN PREVENTIVO OGGI PER FAR CRESCERE IL VOSTRO BUSINESS

Doosan Financial Solutions è qui per aiutarvi a gestire le vostre esigenze finanziarie. Contattateci oggi stesso per discutere come possiamo aiutarvi a migliorare gli affari.



Powered by **Innovation**

DOOSAN