

Apparecchiature guaste? La riparazione è "social"

Ammettiamolo, la lavatrice che perde, il computer in panne, la caldaia che dà forfait proprio nei giorni della merla sono solo l'inizio del problema. Di solito non è tanto il guasto a farci andare di traverso la giornata, ma quello che segue, ossia la ricerca di qualcuno che presto e con costi chiari e verificabili intervenga e risolva.

A chi non è tra i fortunati che possono contare su un professionista di fiducia per i diversi guai da apparecchiature domestiche ha pensato un ingegnere aerospaziale bergamasco, dopo la laurea presto passato ad occuparsi di informatica, sviluppo di software e siti, lavorando in grosse aziende, anche all'estero, fino a decidere di sviluppare in proprio la sua idea. Trentasei anni, di Lurano, si chiama Fabio Riva e insieme con il collega Riccardo Tosi, che vive in Spagna e da lì si segue il progetto grazie al cloud, da circa un mese ha reso operativo Riparotto, un servizio on line gratuito (www.riparotto.com) in grado di trovare con un sistema automatico il centro assistenza che fa al proprio caso e di fissare direttamente l'appuntamento. Basta registrarsi, compilare la richiesta fornendo dati come l'indirizzo, la marca del prodotto, alcuni dettagli sul problema e gli orari in cui si vuole che l'intervento sia realizzato e successivamente controllare la posta elettronica, dove arriverà il messaggio con la conferma dell'appuntamento e le informazioni sul centro assegnato, compresi il costo dell'uscita e quello orario. Il tocco in più arriva del web 2.0, cioè dall'utilizzo dei principi del social network. Ad intervento avvenuto, infatti, Riparotto chiede una valutazione su diversi aspetti della prestazione ricevuta, in base ai quali può stilare una "classifica" ed individuare i centri di assistenza più affidabili e di qualità.

La "lampadina", come spesso accade, si è accesa con un episodio. «Avevo bisogno di una riparazione - ricorda Riva - e mi è sembrato naturale fare una ricerca in Internet. Quello che ho trovato, però, è stato solo un elenco di attività, nel quale dovevo cercare di indovinare da solo quella che poteva essermi di aiuto per poi contattarla, verificare la disponibilità e i tempi e, in caso di risposta negativa, passare ad un secondo tentativo. Il tutto con l'incognita della qualità delle prestazioni». Riparotto nasce dalla constatazione che non c'erano risposte adeguate per esigenze come questa e trova nell'Incubatore d'Impresa di Brembate Sopra (la struttura che l'azienda speciale Bergamo Sviluppo della Camera di Commercio mette a disposizione di business innovativi, dove l'iniziativa è ospitata dal marzo dello scorso anno), il supporto per muovere i primi passi.

«Il progetto è pensato per promuovere l'informa-

Si chiama Riparotto il servizio on-line messo a punto dal bergamasco Fabio Riva, e ospitato nell'Incubatore d'Impresa, che trova il centro di assistenza e fissa l'appuntamento.

Grazie alle valutazioni degli utenti si individuano le soluzioni più affidabili e di qualità. «Un progetto che promuove l'informatizzazione del settore»



Fabio Riva

tizzazione in un settore in cui è ancora poco presente - rileva l'ideatore -. Se pensiamo che con pochi clic si può prenotare un albergo dall'altra parte del mondo, mentre per trovare qualcuno che aggiusti gli apparecchi di casa bisogna ancora affidarsi al passaparola o contattare i centri tecnici uno per uno, abbiamo la chiara dimensione del divario tecnologico esistente, che risulta importante colmare soprattutto perché il futuro sarà sempre più automatizzato e interattivo». Il sito, insomma, non solo dà una mano a chi è alle prese con un guasto, ma si propone - ed è questo che genera il ritorno economico - come strumento per la crescita tecnologica tra le realtà che si occupano di riparazioni, che possono interagire con il sistema semplicemente via e-mail o sms. «Per i centri di assistenza che vogliono far parte del network è previsto un costo - spiega ancora Riva -, ma abbiamo pensato ad un sistema flessibile e poco impegnativo, anche perché di questi tempi si fa fatica a investire. È una modalità a ricarica, un po' come avviene per il telefonino, in cui viene scalato di volta in volta il credito previsto per ogni contatto fornito. Contiamo inoltre di sviluppare servizi ag-

giuntivi come la possibilità di seguire il percorso delle lavorazioni e quella di condividere le conoscenze confrontandosi e scambiando informazioni on line, di fornire quindi alle aziende il supporto informatico che ancora non hanno».

Riparotto trova l'assistenza tecnica in quattro settori ben definiti - elettrodomestici, audio e video, elettronica e computer, riscaldamento e climatizzazione - in modo che il problema sia inquadrato il più chiaramente possibile ed oggi è operativo, almeno in una di queste categorie, in 40 città. «I centri di assistenza hanno accolto con grande interesse la proposta - evidenzia l'ingegnere -, mentre gli utenti che conoscono il servizio non rappresentano ancora una massa critica ed è su questo tipo di informazione che dovremo lavorare. Le grandi città sono quelle in cui prevediamo uno sviluppo maggiore, perché è qui che i rapporti di conoscenza e fiducia sono sempre meno radicati, ma l'operazione si può tranquillamente espandere ovunque». «Con la crescita del network - aggiunge - potremo accorciare i tempi di risposta da parte dei riparatori, che oggi abbiamo fissato in 4-5 ore lavorative successive all'invio da parte nostra della richiesta (significa che l'utente, se non è sabato o domenica, potrà trovare la mail con la conferma dell'appuntamento in giornata o, al più, la mattina seguente ndr.) E per facilitare l'accesso pensiamo anche di realizzare un'applicazione per smart phone». Ciò che il sito non fa è occuparsi dei pagamenti, che vengono regolati direttamente tra utente e centro assistenza. «A differenza di altri servizi web, non forniamo nemmeno preventivi - conclude Riva - perché senza la valutazione del guasto è praticamente impossibile farlo e non sarebbe attendibile. Diamo invece l'informazione sul costo dell'uscita e su quello orario, parametri che teniamo in considerazione per primi noi al momento della selezione dell'operatore, mentre è escluso il costo degli eventuali pezzi da sostituire».