

Il Customer Service delle aziende Fabio Perini: sempre con voi!

Quando acquistiamo un'automobile facciamo diverse valutazioni, in primis di tipo tecnico in merito alle performances dell'autovettura, i consumi, il rapporto qualità prezzo; poi, ovviamente, verifichiamo subito il centro di assistenza più vicino perché la nostra auto deve durare nel tempo. Anche per gli impianti di trasformazione la tecnologia in alcuni casi è un dato acquisito, ma la tecnologia senza il supporto di una rete di assistenza perde la sua essenza. Cura del cliente, assistenza, servizio di formazione, tecnici specializzati sono il valore aggiunto che le aziende Fabio Perini offrono in un'unica struttura di Customer Service.

Perini Journal

Non è solo la tecnologia oggi che fa la differenza. L'evoluzione dell'industria dei macchinari dediti alla trasformazione ed imballaggio ha determinato lo spostamento dell'interesse da parte dei trasformatori dall'asset macchinario, ovvero l'investimento in capacità produttiva capace di soddisfare le esigenze dei trasformatori, all'attenzione verso strumenti che consentano un'ottima manutenzione finalizzata a favorire e garantire una elevata efficienza nel tempo. Mercati volatili e sempre più complessi (risultato di diversi fattori come ad esempio costo delle materie prime, cambiamento delle abitudini di consumo ecc.) uniti ad un ciclo produttivo più intenso richiedono una capacità di adattamento rapida ed efficace. Come recita un vecchio detto "il tempo è denaro" ogni minuto perso in produzione può essere la causa della perdita di quote di mercato. Un problema al quale è possibile ovviare affidandosi a fornitori strutturati che grazie ad un network consolidato di esperienza e risorse sono capaci di fornire un servizio di assistenza in modo puntuale e continuativo durante tutto il ciclo di vita produttivo.

LE AZIENDE FABIO PERINI PRESENTI DA OLTRE 40 ANNI IN TUTTO IL MONDO HANNO COME OBIETTIVO QUELLO DI COLLABORARE CON I PROPRI PARTNERS COMMERCIALI per dare loro il supporto necessario per continuare a crescere. La loro Mission è da sempre quella di "offrire un'innovazione che consenta al cliente di migliorare qualsiasi aspetto della propria attività e la qualità della vita di tutti i giorni" rendendolo parte della loro struttura. Perché essere parte di una famiglia significa molto di più che acquistare una macchina, significa darsi reciproco supporto per crescere insieme rafforzando la propria leadership in modo sano, superando insieme le difficoltà. Con questa forte motivazione e consapevolezza, queste aziende, con i brand Fabio Perini e Casmatic, si prendono cura dei propri partners grazie ad una presenza mondiale che si traduce per gli operatori di settore in un network strutturato e organizzato che copre le diverse aree di assistenza nel post vendita con un servizio tempestivo ed efficiente.

IL NETWORK DI CUSTOMER SERVICE SI SUDDIVIDE, APPUNTO, IN CINQUE AREE. Partiamo dal Service Parts, dedicato alla sostituzione dei pezzi di ricambio e che conta quattro magazzini ricambi dislocati in Italia, Cina, Brasile e Stati Uniti. Una presenza fisica che si affianca ad un servizio in rete di Spares On-Line. La seconda sfera a supporto del cliente è l'area T.I.P., il programma di miglioramento tecnologico mirato a fornire un aggiornamento costante della tecnologia attraverso interventi tecnici che favoriscono la manutenzione degli impianti di produzione.

LA TERZA AREA DI COMPETENZA DEL CUSTOMER SERVICE È IL SERVIZIO B.E.S.T. PRODUCT (Branding, Embossing, Sample, Trial), un'attività unica nel settore della trasformazione per lo studio e la realizzazione di nuovi prodotti (rotoli), frutto della consolidata esperienza che la Fabio Perini ha acquisito negli anni. A disposizione dei trasformatori ci sono due linee pilota ed un servizio di consulenza che permette di trasformare, in modo veloce e nel completo rispetto della privacy, le idee di decoro in rotoli, ovviamente dopo averne verificato la fattibilità. La quarta area che si prende cura del cliente è il servizio di Technical Service che conta oltre 100 Tecnici professionisti specializzati e dedicati all'assistenza tempestiva in caso di guasto sul macchinario. Ed infine chiude il cerchio il servizio di Training perché la formazione per la Fabio Perini S.p.A. è sinonimo di qualità ed esperienza, per questo da 15 anni ha strutturato questo servizio di Trainers professionisti che formano il personale addetto ai macchinari delle aziende di produzione.

OPERATORI PREPARATI E FORMATI SONO PER LE IMPRESE UNA GRANDE RISORSA MIRATA AD AUMENTARE L'EFFICIENZA

PRODUTTIVA DEGLI IMPIANTI. Cinque aree importanti che soddisfano in modo completo e sinergico le necessità che si verificano in sede di produzione e permettono di essere davvero vicini ai trasformatori rendendoli parte di una grande famiglia. Prendiamo in esame l'area B.E.S.T. Product un servizio di consulenza che supporta i trasformatori nello studio di nuove incisioni attraverso l'utilizzo di diversi strumenti. Consapevoli di come l'innovazione sia essenziale per rimanere sul mercato, e forti dell'esperienza nel settore, da anni, la Fabio Perini S.p.A. ha creato al suo interno uno "spazio alle idee": un ambiente dedicato a due linee pilota estremamente versatili con le quali realizzare in tempi brevissimi campionature sperimentali per condurre panel test. Il passaggio da produzioni piccole a quelle in larga scala può generare delle sorprese, o meglio degli imprevisti spiacevoli che possono ostacolare la produzione. La messa a punto di un software di analisi molto efficace è capace di evidenziare, sin dalla fase di progettazione, le vibrazioni ed il consumo dei rulli, eliminando questi possibili imprevisti.

PROPORRE UN SERVIZIO EFFICIENTE E PRATICO È UNO DEGLI OBIETTIVI PRIMARI DI QUESTA AREA, che recentemente ha realizzato un nuovo catalogo interattivo, contenente più di 600 disegni differenti, per un supporto creativo nello sviluppo di nuove incisioni. Grazie a questo strumento, sarà possibile realizzare un nuovo prodotto riducendo ai minimi termini il time to market per il suo lancio.

IL CUSTOMER SERVICE DELLE AZIENDE FABIO PERINI COPRE A 360° le esigenze degli operatori proponendo soluzioni semplici ed innovative assieme ad un servizio globale dall'Italia agli Stati Uniti, dalla Cina al Brasile, passando per il centro America, la Corea ed il Giappone. Dall'inizio del progetto, all'installazione e manutenzione delle linee non siete mai soli. •