

Il servizio «SAV» : Obiettivo comune

Nelle colonne dei nostri articoli, molto spesso presentiamo delle novità, delle macchine o delle tecnologie, ma non sono solo questi argomenti che determinano il successo di una azienda! A macchina venduta, bisogna installarla, formare i collaboratori dei clienti essere al servizio di questi ultimi, consigliarli, coadiuvarli e tanto altro ancora.



Per andare un po' più a fondo sull'argomento e per meglio capire come venga affrontata la problematica da un fabbricante di macchine-utensili, abbiamo preso appuntamento con il Signor Sandor Sipos direttore del «SAV» TORNOS dal fine 2004.

DM: Signor Sipos, nell'insieme, quali sono le attività del Servizio «SAV»?

SSI: Il Servizio SAV di TORNOS è composto da cinque Settori, vale a dire i Tecnici SAV monomandrino, i Tecnici SAV multimandrino, il servizio delle parti di ricambio, la formazione dei clienti (per l'utilizzo e la manutenzione) ed infine le istruzioni di servizio (documentazioni per l'utilizzazione, la manutenzione la riparazione delle macchine nonché l'identificazione dei pezzi di ricambio).

Abbiamo accentrato in un solo reparto tutte le attività di cui il cliente può aver bisogno dopo che gli è stata consegnata una nuova macchina TORNOS.

DM: Per quali ragioni sono state raggruppate in un solo reparto tutte queste attività?

SSI: Siamo fermamente convinti che il «Cliente sia un partner a lungo termine» e che se la «prima macchina gli viene venduta da un venditore quelle che seguiranno saran-



no, almeno in parte, vendute dal servizio «SAV».

DM: Potrebbe precisarci meglio il suo concetto?

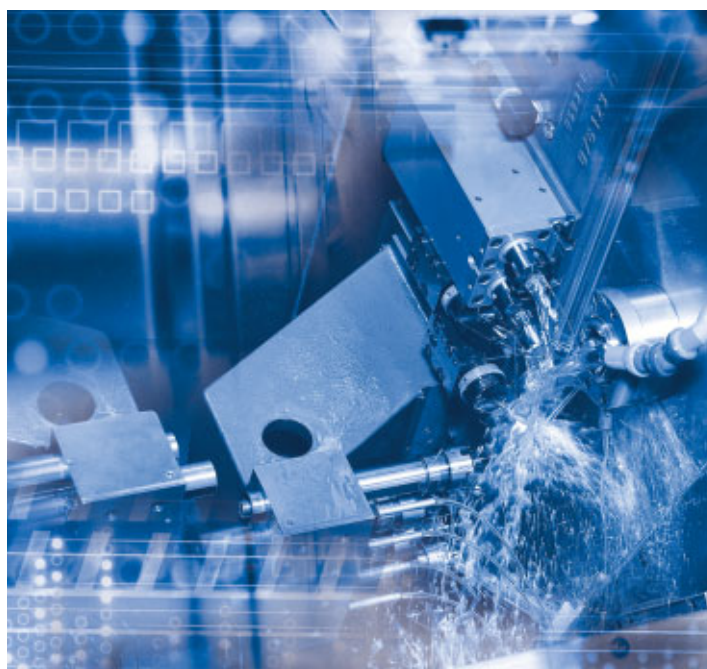
SSI: E' evidente che un cliente soddisfatto delle prestazioni del servizio SAV acquisterà molto probabilmente ancora altre macchine dallo stesso fabbricante mentre un cliente scontento del servizio SAV sceglierà presumibilmente un altro fabbricante per i suoi acquisti futuri di macchine.

I cinque succitati Settori funzionano congiuntamente per una totale soddisfazione dei clienti. L'attività dei tecnici all'esterno (installazione, riparazione, manutenzione) è fortemente influenzata dal livello di formazione che i clienti ed i tecnici stessi hanno ricevuto. L'efficacia della formazione è fortemente dipendente dalla qualità delle istruzioni di servizio che a sua volta dipende dai ritorni delle informazioni inoltrate dai tecnici. Il servizio delle parti di ricambio e la mansione dei tecnici sono indissociabili. Per facilitare il lavoro di entrambi, le istruzioni di servizio forniscono gli strumenti di identificazione dei pezzi. Come può ben vedere, il tutto forma un insieme coerente e interdipendente. Riunire queste attività in una sola organizzazione era logico per poter aumentare l'efficienza nei confronti dei nostri clienti.

DM: Lei parla di aumentare l'efficienza: quali sono stati i cambiamenti maggiori da lei apportati nel corso degli ultimi 18 mesi?

SSI: All'inizio ero, e lo sono ancora, impressionato dalle conoscenze e dalle competenze del nostro personale! Abbiamo iniziato col fare un'analisi molto approfondita dell'attività di questi settori per scoprirne i punti forti e quelli deboli che ci permettessero di redigere un elenco dei soggetti che ritenevamo importanti con l'intento di

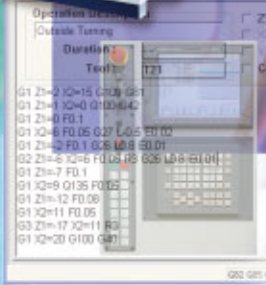
garantire un funzionamento perfetto. Abbiamo scoperto che a fianco dell'interdipendenza di questi cinque settori, c'era una forte dipendenza da una irreprensibile qualità di lavoro del resto dell'azienda. Successivamente abbiamo raggruppato le azioni correttive in due categorie contemplanti, i miglioramenti all'interno del «SAV» e quello che volevamo ottenere dal resto dell'azienda TORNOS a sostegno del miglioramento delle nostre attività.



Il servizio «SAV»: Obiettivo comune



[a line]



DM: quali sono stati i risultati di queste azioni di miglioria?

SSI: Per quanto riguarda i servizi, abbiamo rafforzato l'équipe della Hotline (assistenza telefonica), aumentato il numero dei nostri tecnici e migliorato i loro livelli di formazione. Siamo quindi più rapidi ed efficienti negli interventi presso i clienti.

Nel settore parti di ricambio, abbiamo ridefinito e adeguato i nostri stock in funzione del consumo, rafforzato la squadra commerciale per rispondere più prontamente alla richiesta dei nostri clienti ed abbiamo consolidato il nostro proprio gruppo d'acquisto (indipendente dal resto dell'approvvigionamento della TORNOS). Abbiamo inoltre introdotto un efficace sistema di misurazione della nostra prestazione inerente le consegne; grazie a questo abbiamo modo di controllare più rigorosamente lo svolgimento delle nostre mansioni. Nel corso degli ultimi 18 mesi, il termine di consegna delle nostre parti di ricambio è stato diviso per quattro, rendendoci quattro volte più rapidi ma siamo ciò nonostante consci del fatto che dobbiamo e possiamo fare ancora meglio.

DM: E per quanto riguarda gli altri settori?

SSI: Anche per quanto riguarda la formazione dei clienti abbiamo provveduto a rafforzare l'équipe per poter rispondere ancor più rapidamente alle necessità dei nostri clienti. Questo fattore è molto importante poiché i clienti dotati di un'ottima formazione sono nettamente più efficienti nel loro lavoro e il loro grado di soddisfazione, nei confronti delle nostre macchine, risulta essere più elevato. Per quan-

to riguarda il settore delle istruzioni di servizio lavoriamo su più progetti, in primo luogo per rispondere alle necessità dei clienti in termini di identificazione dei pezzi sulle macchine per gli ordini delle parti di ricambio. Questo progetto sarà ultimato a fine giugno del 2006: per ogni macchina saremo in grado di fornire uno specifico catalogo dei pezzi. Questo catalogo permetterà al cliente di identificare sulla mac-

china i pezzi unitamente al corretto codice di riferimento, ciò affinché egli sia in grado di ordinare, il più rapidamente possibile, il pezzo giusto!

DM: Come immagina i prossimi anni a venire per il Servizio «SAV» in TORNOS?

SSI: Saranno anni molto interessanti. Numerosi nuovi prodotti



[Sline]



Il servizio «SAV»: Obiettivo comune



TORNOS stanno per arrivare sul mercato, cosa che continuerà nel tempo. Si tratta di un'ottima notizia che implica numerose conseguenze per il nostro reparto. Dobbiamo formare il nostro proprio personale di servizio ed il personale dei nostri clienti, creare e fornire le istruzioni di servizio in 25 lingue ed essere pronti con le parti di ricambio per le novità e il tutto continuando a migliorare il nostro rendimento in tutti i settori per i prodotti già installati precedentemente.

Grazie alle conoscenze, alla competenza e alla volontà di farcela del nostro personale sono certo che potremo sostenere perfettamente tutte le sfide che incontreremo sul nostro cammino che ci conducono verso la piena soddisfazione dei nostri clienti.

DM: Tornando al titolo della nostra intervista, in cui si cita un obiettivo comune, si tratta forse della soddisfazione del cliente?

SSI: Sì, ma c'è dell'altro: è la visione di un'integrazione di tutti i nostri servizi riferiti alla soddisfazione dei nostri clienti che, con l'occasione, invito a renderci note le loro esperienze, siano state esse buone o cattive, in quanto le stesse ci saranno d'aiuto allo scopo di continuare a migliorarci.

Sandor Sipos

Sipos.s@tornos.com