

SERVIZIO INCLUSO!

Per un fabbricante di macchine utensili l'assistenza è un elemento rilevante che determina la percezione che la sua clientela ha dell'azienda stessa.

Anche il migliore dei prodotti può necessitare di assistenza ma se la medesima non è all'altezza allora il fatto di essere il migliore non significa più nulla. Per capire più dettagliatamente il funzionamento e soprattutto vedere ciò che viene fatto per garantire la qualità, DECO Magazine ha incontrato il Signor Sipos, responsabile del "Customer Services" in Tornos.

Nel merito il DECO Magazine non mancherà di tenervi regolarmente informati



Sandor Sipos, responsabile del servizio post vendite (SAV) e membro della direzione Tornos.

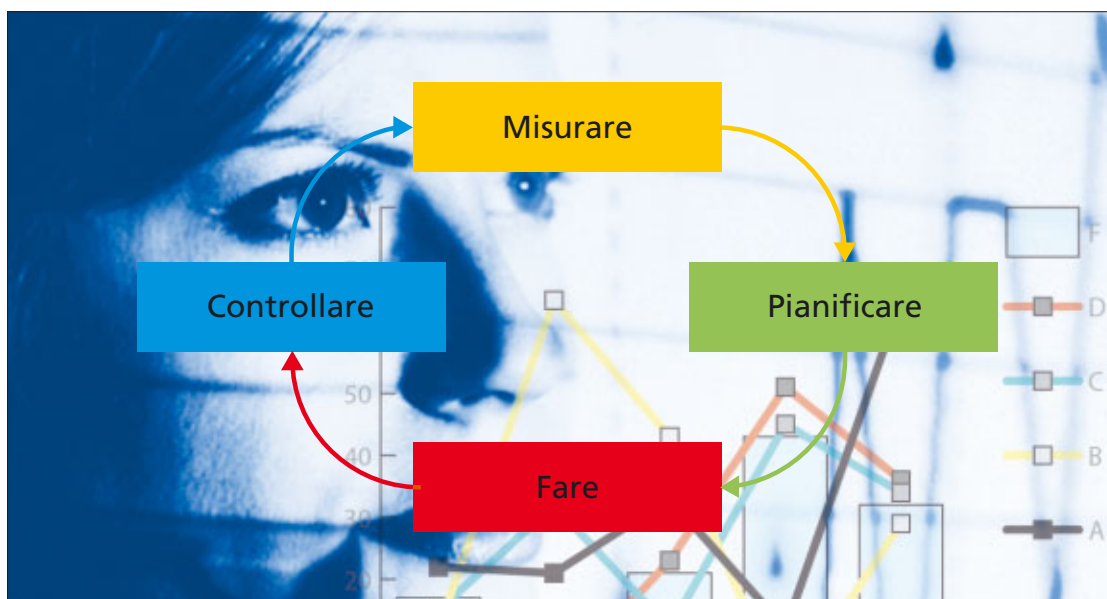
DM (DECO Magazine): Signor Sipos, come valuta la qualità del suo reparto?

Ssi (Sandor Sipos): Per poter giudicare, è assolutamente necessario misurare le proprie prestazioni e affinché ciò sia possibile lavoriamo con il concetto QLP (Quality Leadership Process) che corrisponde a una sistematica che ci obbliga a misurare, pianificare, svolgere e controllare tutte le nostre attività. Senza

questo genere di sistematica, è impossibile rilevare una performance e/o dei cambiamenti di performance.

DM: Queste operazioni vengono svolte unicamente all'interno dei vostri reparti?

Ssi: Assolutamente no, le misurazioni si effettuano tanto all'interno che all'esterno. Ad esempio, nel 2004, abbiamo avviato una fase di controllo globale



Il processo QLP, un processo infinito che punta al miglioramento permanente!

interno con un gruppo di lavoro costituito sia da nostri collaborati che da specialisti. Abbiamo scoperto del potenziale di miglioramento, abbiamo aumentato il personale addetto al Servizio post Vendita (SAV) e quello della Hotline svizzera. Abbiamo egualmente migliorato la formazione dei nostri esperti in modo da renderli più polivalenti.

Per quanto riguarda le parti di ricambio, abbiamo riveduto lo stock affinché fosse indipendente e gestito al di fuori da tutti gli altri oneri. La percezione di questa realtà ci ha inoltre consentito di creare due nuovi posti di formatori a Moutier ma anche per quanto riguarda le filiali, il numero dei collaboratori è stato aumentato.

DM: Lei ha preso tutte queste misure e...

Ssi: Ben inteso abbiamo rimesso immediatamente in

azione una fase di controllo per appurare se le nostre misure erano quelle giuste. Dopo circa due anni di miglioramenti successivi, abbiamo deciso di effettuare quello che io chiamo il "benchmark ultime", il test nel reale! Tra la fine del 2005 e l'inizio del 2006, abbiamo deciso di realizzare un'indagine presso i nostri clienti.

Finalmente ora disponevamo di cifre. Ma un termine di due giorni per una determinata prestazione, può andar bene? cosa avviene se confrontato alla concorrenza? per di più, corrisponde alle attese dei clienti?

Questa indagine si è recentemente conclusa e le risposte ci hanno permesso di prendere altri provvedimenti.

LA VOSTRA OPINIONE È FONDAMENTALE!

Punto	Descrizione	Vostro grado d'importanza	Vostro grado di soddisfazione
	Intervento effettuato dai tecnici. Qual'è la vostra soddisfazione per...	1 molto basso 2 basso 3 medio 4 alto 5 molto alto	1 molto basso 2 basso 3 medio 4 alto 5 molto alto
CS1	Facilità per contattare TORNOS se avete bisogno di un intervento di un tecnico SAV?		
CS2	Tempo trascorso tra la vostra chiamata e l'arrivo del tecnico TORNOS?		
CS3	Capacità del SAV TORNOS nella riparazione della macchina in una sola visita?		
CS4	Qualità del lavoro del tecnico SAV?		
CS5	Contatto umano/comunicazione con il tecnico SAV?		
CS6	Conoscenza/livello di competenza del tecnico SAV?		
	Pezzi di ricambio. Qual'è la vostra soddisfazione per...		
CS7	Facilità per contattare TORNOS se desiderate acquistare pezzi di ricambio?		
CS8	Rapidità nell'ottenere una risposta alla vostra richiesta d'informazione o offerta per pezzi di ricambio?		
CS9	Tempo di consegna dei pezzi dopo aver ordinato?		
CS10	Chiarezza delle fatture riguardo i pezzi di ricambio?		
	Documentazione tecnica. Qual'è la vostra soddisfazione per...		
CS11	Qualità e tempo di consegna del manuale di istruzioni?		
CS12	Qualità e tempo di consegna del manuale di servizio/manutenzione?		
CS13	Qualità e tempo di consegna delle liste di pezzi di ricambio proposte?		
	Formazione tecnica. Qual'è la vostra soddisfazione per...		
CS14	Qualità e contenuto della formazione tecnica ricevuta per utilizzare la vostra macchina?		

Osservazioni da parte vostra
(event. punti mancanti)

Nome della ditta: _____

Indirizzo della ditta: _____

Nome della persona che ha compilato le informazioni: _____

Numero di telefono: _____

Il formulario d'indagine che ha permesso a Tornos di misurare la qualità delle varie voci del servizio ma anche la sua importanza per i propri clienti.

DM: In che modo avete proceduto ed in che modo avete selezionato gli indicatori?

Ssi: Iniziando a rispondere alla seconda parte della sua domanda, dirò che gli indicatori di performance dei servizi che abbiamo scelto non hanno, di per sé, nulla di rivoluzionario. Si tratta di quelli utilizzati da numerose aziende. Ad esempio, i termini di consegna delle parti di ricambio, rapidità d'arrivo dal cliente, il tempo necessario per il collaudo della macchina presso il cliente, ecc...

Ogni domanda è stata posta su due criteri: in primis l'importanza della domanda per il cliente e successivamente il grado di soddisfazione del medesimo. Ciò ci ha permesso di constatare che i punti giudicati più importanti dai clienti sono gli stessi ai quali anche noi diamo la priorità. E questa è già una buona notizia.

DM: Andava quindi tutto bene?

Ssi: I nostri criteri di selezione andavano bene; le risposte ci hanno dimostrato che avevamo ancora del potenziale di miglioramento. Come per i nostri studi interni, e per non perdere tempo a fronte delle informazioni ricevute, abbiamo immediatamente alimentato il nostro sistema "QLP".

DM: Riferendomi al "QLP" avete quindi pianificato e preso provvedimenti?

Ssi: Certamente. E anche se il servizio non dipende unicamente dagli uomini, abbiamo assunto nuovi collaboratori. Due in Svizzera, due in Germania, tre in Francia. Per quanto riguarda i tecnici, abbiamo rinforzato la Hotline in Germania con due persone e in Svizzera con una persona.

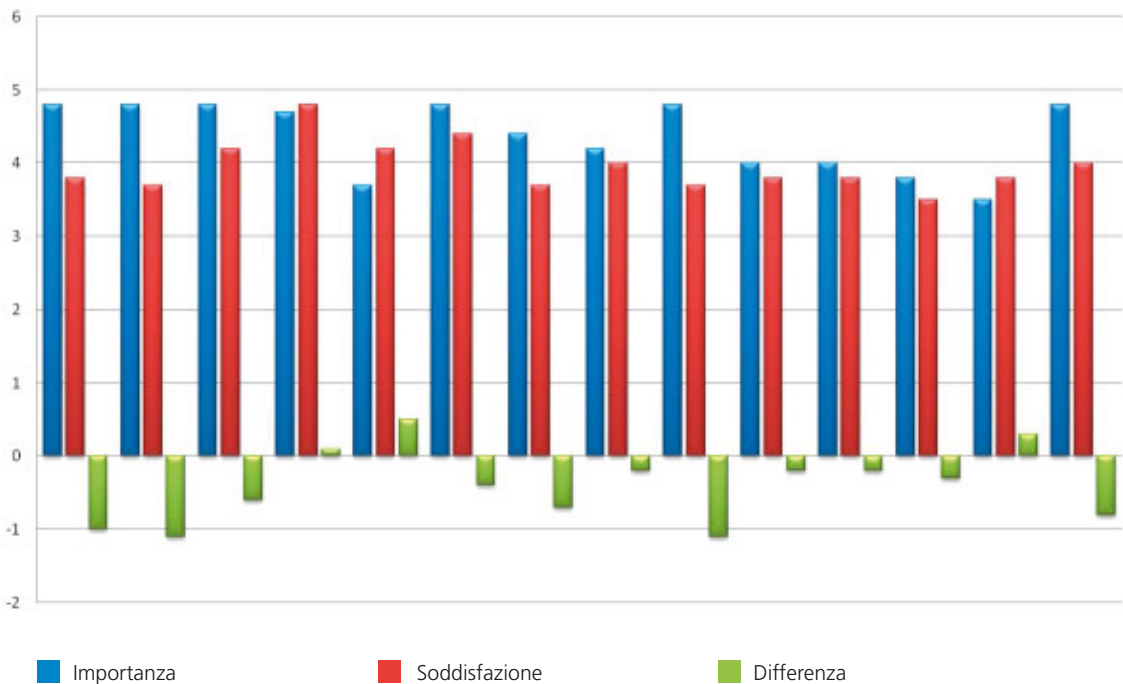


Illustrazione grafica delle primarie importanze e soddisfazione. Un utensile prezioso per individuare i punti principali su cui concentrare i nostri sforzi.

Abbiamo provveduto a migliorare anche i nostri flussi logistici. Per quanto riguarda le parti di ricambio destinate alla Germania, la nuova soluzione permette ad un cliente che passa un ordine entro le 16 e 30 di ricevere la merce il giorno dopo (premessa ben inteso la disponibilità da stock).

DM: E prima?

Ssi: Prima di questa ristrutturazione, l'ordine doveva pervenire entro le ore 14.00; con un vantaggio di 2 ore e 30 per i nostri clienti.

DM: Ma non è un po' poco?

Ssi: Sì e no! In caso di fermo macchina, il cliente si avvantaggia di un giorno intero. Queste 2 ore e 30, ci costano circa CHF 100'000 l'anno!

DM: Che fatturate ai clienti?

Ssi: No, abbiamo deciso di sostenere noi stessi tutte le spese per offrire questo miglioramento del nostro servizio.

DM: In riferimento agli addetti di cui ci ha parlato, come viene gestito il loro orario?

Ssi: Ed è proprio in questo argomento che risiede la difficoltà maggiore. Le panne sono per definizione imprevedibili. Se solo potessimo recarci dai clienti prima che i guasti si verificano... ma la cosa non è fattibile! Ad esempio uno dei nostri tecnici italiani si è ammalato. Bisogna rimpiazzarlo. Sì certo, il nostro team è internazionale e polivalente e possiamo "tappare questi buchi" ma sarà obbligatoriamente a discapito di altre attività. Nel contempo, disporre di una riserva di tecnici pagati per non fare nulla non è certo realistico.

DM: Vi tocca quindi fare "giochi di prestigio" con i tecnici per poter colmare delle carenze, ci sono altri punti che richiedono una supervisione particolare?

Ssi: Innanzitutto direi che i da lei citati "giochi di prestigio" sono un'eccezione. Disponiamo di una rete di tecnici ben dimensionata che ci permette di

fronteggiare le richieste. Il fatto di misurare tutto quello che facciamo ci permette anche di pianificare correttamente le attività.

Ovviamente esistono altri mezzi che devono aiutarci a dare di più ai nostri clienti.

Ad esempio, parlando di termine di consegna, oggi lo calcoliamo nel lasso di tempo che intercorre tra la richiesta e la consegna. Ma cosa succede se il nostro cliente impiega due giorni ad identificare il pezzo di cui ha bisogno? Parliamo di due giorni che generano insoddisfazione, giorni dei quali però non siamo neppure a conoscenza!

DM: State lavorando alla soluzione di tali accadimenti?

Ssi: Nel merito sono in corso diversi progetti, ma è ancora un po' presto per parlarne.

DM: Posso tornare tra qualche mese per riprendere questo argomento?

Ssi: Molto volentieri, siamo in una fase di miglioramento continuo e ci saranno sempre degli elementi interessanti da rendere noti.

DM: A chiusura della nostra conversazione, posso chiederle se l'indagine da voi condotta si è conclusa?

Ssi: Questa fase è terminata e, conseguentemente, stiamo mettendo in atto le azioni che riteniamo necessarie. Ovviamente continueremo a richiedere dei feed-back ai nostri clienti che, con l'occasione, invito a renderci sempre noto ciò che deve essere. Solo una trasparenza come questa permetterà di migliorarci.

DM: Il nostro appuntamento resta fissato per la prossima edizione. Senza entrare nel dettaglio possiamo dire che parleremo delle parti di ricambio.

Contatto Sandor Sipos, Responsabile del Servizio post Vendite (SAV) – Sipos.s@tornos.com