

SR-Schindler Maschinen- und Anlagentechnik GmbH, 93057 Regensburg, Germania

## Lo specialista di impianti per l'industria dei blocchi in calcestruzzo amplia ulteriormente l'assistenza clienti

**Per accrescere la soddisfazione dei clienti, SR-Schindler ha apportato qualche modifica all'organizzazione e ai processi interni. Una nuova hotline per l'assistenza e qualche tecnico in più saranno a disposizione dei clienti per evadere rapidamente le richieste. Inoltre, il costruttore di impianti a livello internazionale mette a disposizione dei propri clienti uno stock maggiore di pezzi di ricambio per le presse ermetiche.**

La società SR-Schindler Maschinen- und Anlagentechnik GmbH vuole accrescere la soddisfazione dei propri clienti mediante misure mirate. Ad annunciarlo era stato il fornitore leader a livello internazionale, avente sede nella città tedesca di Ratisbona, di macchine di produzione e lavorazione per l'industria dei blocchi in calcestruzzo, in occasione della fiera bauma, fin nella primavera di quest'anno.

Una prima misura per accrescere ulteriormente la soddisfazione dei clienti è rappresentata da una nuova hotline per l'assistenza. Oltre alla possibilità in essere di contattare direttamente i referenti noti, negli orari di ufficio compresi tra le 07:00 e le 17:00, i clienti trovano sempre un referente al numero di telefono +49 941 68 69 2 69. A seconda del tema sul

quale si incentra la richiesta del cliente si provvede, eventualmente, ad inoltrare la chiamata al personale qualificato di competenza. Il programmatore oppure il tecnico preposto all'assistenza, in stato di allerta, prende in carico la chiamata ed avvia tutti i passi necessari per rispondere alla richiesta del cliente.

"Ora, il maggior numero di chiamate continua ad essere indirizzato direttamente alle persone note al cliente. Tuttavia, supponiamo che le cose cambieranno presto. Mentre, tra l'altro, il nostro personale qualificato non è sempre raggiungibile per via degli interventi a livello mondiale, il personale dell'hotline per l'assistenza è sempre disponibile", afferma l'Amministratore Delegato Olaf Arns.

Inoltre, per accrescere la soddisfazione dei clienti, SR-Schindler ha impiegato molti più programmatori, tecnici per l'assistenza e montatori. "Ciò ci consente di accorciare nettamente i tempi di reazione qualora si richieda un intervento di assistenza oppure riparazione e - previo accordo con i nostri clienti - anche di mostrare un tempo di reazione più rapido in caso di installazione di macchine nuove", promette Jakob Götz, il quale è ora responsabile della pianificazione della capacità nel caso degli interventi presso i clienti.



*Jakob Götz è responsabile della pianificazione della capacità*



*Dennis Sabottke è manutentore formato per l'ingegneria meccanica e l'impiantistica e visiterà e supporterà regolarmente i clienti SR-Schindler*

## Consulenza competente

Con Dennis Sabottke, all'inizio del 2018 è stato assunto, per la prima volta, un tecnico per l'assistenza, il quale visita i clienti ad intervalli regolari, supportandoli all'occorrenza anche in caso di manutenzione e mantenimento in efficienza degli impianti SR-Schindler. L'Amministratore Delegato Arns si esprime positivamente in merito alle esperienze fatte finora: "Negli ultimi 14 mesi, il sig. Sabottke, il quale apporta un'esperienza pratica già decennale come manutentore formato nella costruzione di macchine ed impianti e - grazie alla sua formazione supplementare come tecnico meccanico - vanta anche le conoscenze tecniche necessarie, ha mostrato a noi e ai nostri clienti di essere in grado di offrire una consulenza competente e persino di eseguire operazioni professionali di ispezione, manutenzione e riparazione. Il principio si applica anche per le operazioni di manutenzione e mantenimento in efficienza sulle presse ermetiche vendute finora. All'occorrenza, il sig. Sabottke è supportato dai tecnici SR-Schindler con un'esperienza per l'appunto decennale."

Oltre che ai dettagli di cui sopra si continua a lavorare all'approvvigionamento dei pezzi di ricambio. Soprattutto nell'ambito delle presse ermetiche, SR-Schindler ha ampliato lo stock dei pezzi di ricambio per migliorare la disponibilità.

Secondo la direzione aziendale, il processo, iniziato l'anno scorso, per accrescere la soddisfazione dei clienti nell'ambito post-vendita, è un primo passo importante per ampliare la posizione leader nei settori degli impianti di produzione per

le lastre ermetiche, degli impianti di trattamento per lastre e blocchi con movimentazione corrispondente e nell'imballo conclusivo.

"I passi attuali sono l'inizio. L'organizzazione e la cultura aziendale devono adattarsi gradualmente ai cambiamenti. Ciò richiede un po' di tempo e naturalmente l'impegno costante dei nostri collaboratori. Noi soddisferemo le aspettative elevate che i nostri clienti impongono a SR-Schindler", promette Arns.



TOPWERK ha sponsorizzato la possibilità di scaricare gratuitamente il pdf di questo articolo per tutti i lettori di CuPI. Vi preghiamo di verificare il sito web [www.cpi-worldwide.com/channels/topwerk](http://www.cpi-worldwide.com/channels/topwerk) oppure di fare la scansione del codice QR con il Vostro smartphone per avere accesso diretto a questo sito web.



## ALTRE INFORMAZIONI



SR-Schindler Maschinen- und Anlagentechnik GmbH  
Hofer Str. 24, 93057 Regensburg, Germania  
T +49 941 69682-0  
[info@sr-schindler.de](mailto:info@sr-schindler.de), [www.topwerk.com/sr-schindler](http://www.topwerk.com/sr-schindler)



IMPIANTI FISSI



IMPIANTI MOBILI



IMPIANTI "EXPRESS"



LAVORAZIONE INERTI



IMPIANTI D'ASFALTO

# ARCEN®

BATCHING, MIXING, RECYCLING AND AUTOMATION

Creiamo soluzioni assieme!