

Kraft Curing Systems GmbH, 49699 Lindern, Germania

Assistenza clienti: l'arte di dare alle persone più di quanto si aspettino

■ Fabijan Kansy, Kraft Curing Systems GmbH, Germania

La visita in un buon ristorante perde in fretta il suo fascino se il servizio si manifesta incompetente e privo di motivazione oppure se si distingue per essere assente. Ma ovviamente un cattivo servizio fa irritare non solo al ristorante: un prodotto innovativo è sempre qualcosa di buono, ma se mancano competenza, supporto o ascolto sul posto o al telefono nella maggior parte dei casi subentrano insoddisfazione e incomprensioni. L'assistenza clienti (o Customer Service) è presente in tutti i settori. Sia il ristorante che il costruttore di macchine vive grazie ai suoi clienti ed è proprio di loro che bisogna occuparsi, e non solo mentre è in corso il processo. Come Michael LeBoeuf diceva: "Il più grande patrimonio di ogni azienda sono i suoi clienti, perché senza clienti non c'è azienda." La ditta Kraft Curing Systems GmbH di Lindern, in Bassa Sassonia, vive secondo questo principio da oltre 25 anni e continua a lavorare per offrire la migliore assistenza clienti di tutta l'industria del calcestruzzo, rivoluzionandolo continuamente.

Nel frattempo, con 11 tecnici addetti all'assistenza e due coordinatori del servizio clienti in Germania, Polonia, Stati Uniti

e India, la Kraft Curing Systems GmbH mette a disposizione una forte squadra addetta all'assistenza. La gamma di servizi non comprende soltanto la messa in funzione degli impianti, ma anche la gestione dei problemi con il cliente e la manutenzione e l'assistenza sul posto.

In tutto il mondo, finora sono stati consegnati oltre 1.600 impianti della Kraft Curing Systems, di cui circa il 30 % è stato installato negli USA e proprio per questo lo scorso anno è stata potenziata la rete di assistenza nel Nord America. Grazie ad altri due tecnici statunitensi muniti di veicoli di servizio, pezzi di ricambio e moderni attrezzi e strumenti di misura, è stato possibile stipulare con successo tutti i contratti di assistenza e manutenzione, oltre a risolvere i problemi. L'ufficio addetto all'assistenza situato nei pressi di Philadelphia ha anche un vasto magazzino di pezzi di ricambio che nel periodo della pandemia da Covid è stato ulteriormente ampliato e rifornito a causa delle difficoltà di approvvigionamento e problemi nelle consegne, soprattutto a livello di componenti per il controllo. Infatti, non è soltanto l'assistenza presente sul posto, ma anche il tempo di reazione da parte delle squadre ad-



Fabijan Kansy (sx), Michael Kraft (3° da sx) e i due tecnici statunitensi della squadra addetta all'assistenza della Kraft Curing Systems



I veicoli di servizio sono muniti di pezzi di ricambio, attrezzi e strumenti di misura.



Magazzino dei pezzi di ricambio a Philadelphia

dette all'assistenza a contribuire a supportare in modo rapido e semplice il cliente. Di questo fa parte anche la consegna tempestiva dei pezzi di ricambio, per non intralciare o ritardare il processo di produzione del cliente.

Gli investimenti nell'ambito dell'assistenza non sono stati fatti solo negli USA, ma anche in Europa. Nel sito di produzione

di Lindern, nella Bassa Sassonia, quest'anno è stato realizzato e allestito un magazzino di emergenza dei pezzi di ricambio. Serve per evitare lunghi tempi di consegna dei componenti elettrici e meccanici e ad offrire un servizio ancora più rapido ed efficiente. La Kraft Curing Systems si è fissata l'obiettivo di gestire le problematiche dei suoi clienti entro 24 ore. In questo modo, al cliente viene fornita la garanzia di una consegna rapida dei pezzi di ricambio e dell'assistenza sul posto, indipendentemente dal paese in cui è installato l'impianto. Del tutto all'insegna del motto: nulla è impossibile. Ogni problema è risolvibile e per tutto ciò vi sono soluzioni individuali e rapide. In primo luogo va supportato il cliente, costi e fatica non sono in primo piano.

“Due anni fa abbiamo fatto installare un impianto Kraft Quadrix che funziona molto bene in un tempo di valutazione e una durata di montaggio brevissimi. I risultati sono stati in linea con le nostre aspettative, le migliorie dopo la messa in funzione sono state apportate velocemente e con professionalità. La reperibilità, il tempo di reazione agli eventuali problemi, le domande: tutto viene gestito in modo molto competente e rapido. Di questo siamo molto grati alla ditta Kraft Curing Systems e ai suoi collaboratori. Infatti, soltanto una situazione win-win oggi è possibile sopravvivere su questo mercato fortemente competitivo.”

Roland Erni della Sebastian Müller AG, Svizzera

masa
Milestone to your success.

Digitalizzazione nella produzione di blocchi di calcestruzzo.

„La mia pietra miliare consente di prevedere in modo affidabile la pianificazione della produzione“.

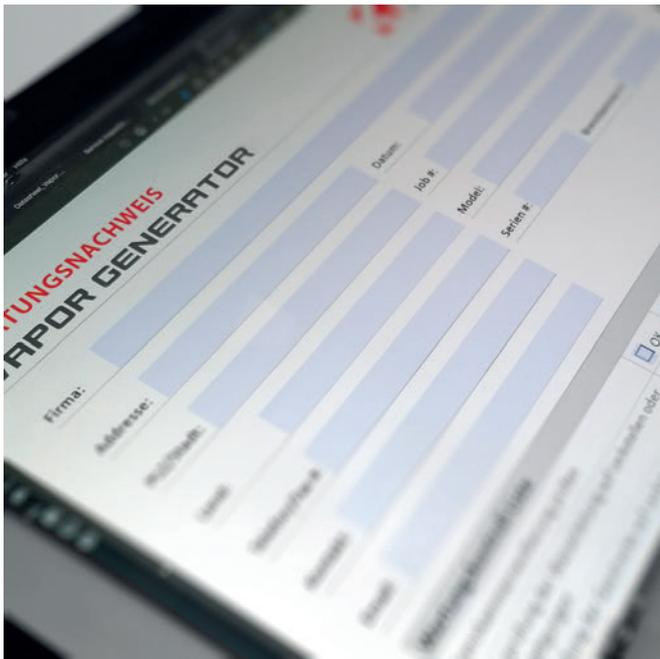
Gina Weber, Product Manager Digitalization, R&D Department, Masa Andernach

www.masa-group.com

In Masa non pensiamo ad altro che al calcestruzzo e a come modellarlo per l'industria dei materiali da costruzione. Le macchine che progettiamo e costruiamo sono utilizzate per la produzione di blocchi di cemento, mattoni in pietra arenaria calcarea e blocchi di cemento cellulare. In altre parole, siamo vere teste di cemento con la passione per le macchine affidabili e ad alte prestazioni.

Una delle nostre teste intelligenti del calcestruzzo, Gina Weber, ha co-sviluppato una soluzione che visualizza chiaramente i dati digitali delle macchine disponibili in tutti i siti in un unico display. Ciò consente ai produttori di blocchi di calcestruzzo di trarre conclusioni più rapide sulla produttività dei loro impianti e di scoprire più facilmente un prezioso potenziale di ottimizzazione.





Per la Kraft Curing Systems il ricorso ai verbali di manutenzione cartacei appartiene al passato

Un altro modo per aiutare il cliente sul posto è il supporto in remoto tramite occhiali per teleassistenza. Il team addetto all'assistenza della Kraft Curing Systems GmbH, oltre al classico supporto telefonico h24-7/7, offre anche la possibilità di fornire supporto tramite questi occhiali per la teleassistenza, tramite i quali il tecnico addetto vede tutto ciò che vede il cliente e può fornire un supporto interattivo. Questo ha consentito non solo di risolvere casi di assistenza, bensì anche di mettere in funzione interi impianti durante la pandemia da Coronavirus.

Il criterio determinante per impedire il verificarsi di fermi, problemi o cali di performance degli impianti è quello di una manutenzione a intervalli regolari. Infatti, proprio come la macchina che uno possiede, anche gli impianti di stagionatura del calcestruzzo, come per es. i generatori di vapore, richiedono check e controlli a intervalli regolari. Come gli pneumatici della macchina, anche il filtro dell'aria del generatore di vapore va controllato e sostituito regolarmente. È per questo che la Kraft Curing Systems GmbH si è fissata l'obiettivo di offrire proprio questo servizio. Con un nuovo tipo di contratti di manutenzione, da alcuni anni per i clienti vengono previsti intervalli di assistenza regolari, eseguiti da un tecnico sul posto, per un funzionamento dell'impianto senza alcuna preoccupazione.

Non ha alcuna importanza per il tecnico se arrivare con il mezzo per l'assistenza o in aereo. Perché ogni manutenzione richiede componenti che il tecnico ha con sé o che vengono spediti prima. Infatti, una manutenzione affinché possa essere



La Kraft Curing offre ai suoi collaboratori ripetutamente corsi di formazione, aggiornamento e workshop.

efficiente e riuscire ha bisogno dei pezzi di ricambio e degli attrezzi giusti.

“La ditta Kann GmbH Baustoffwerke, stabilimento di Kaltenkirchen, da tanti anni collabora strettamente con la ditta Kraft Curing Systems. Per migliorare la qualità dei nostri prodotti, in quanto clienti traiamo grande beneficio dalle conoscenze tecniche, da un tempo di reazione veloce e da un'assistenza eccellente. Siamo seguiti da ottimi tecnici. Tutte le date fissate vengono sempre rispettate.”

Stephan Bartsch, Kann GmbH Baustoffwerke, Germania

Sono compresi non soltanto manutenzione, controllo dell'impianto e l'arrivo professionale e attivo sul posto del tecnico addetto alla manutenzione, bensì anche l'ottimizzazione del processo. In tutto questo, per la Kraft Curing Systems il ricorso ai verbali di manutenzione cartacei appartiene ormai al passato. Quest'anno l'azienda ha introdotto tablet per l'assistenza che consentono di compilare in modo più semplice e facile la compilazione del verbale. E questo è sia di aiuto al tecnico sia utile per firmare i verbali direttamente sul tablet, per poi condividerli tramite e-mail o WiFi con il cliente.

La competenza chiave dell'assistenza si riflette nei tecnici addetti all'assistenza sul posto. Se i propri colleghi sono insoddisfatti o persino senza alcuna motivazione, è un grosso problema. È per questo che la Kraft Curing Systems GmbH tiene molto non soltanto alla soddisfazione dei clienti, bensì anche a quella dei propri collaboratori e colleghi. La Kraft Cu-

ring offre ai suoi collaboratori ripetutamente corsi di formazione, aggiornamento e workshop per migliorare le proprie capacità. Questi incontri della squadra, oltre a contribuire ad ampliare le proprie capacità, servono anche per rafforzare lo spirito di squadra, in modo da offrire l'assistenza ottimale.

"Per noi, la soddisfazione dei nostri clienti è sempre al primo posto. Non importa quale sia il suo problema o lo spunto che fornisce, la reazione è immediata e si aziona subito la leva giusta per supportare i nostri clienti. Indipendentemente dall'ora, noi per i nostri clienti ci siamo. Un'assistenza alla clientela eccellente va oltre la risposta alle domande dei clienti e alla risoluzione dei loro problemi. Prestiamo sempre attenzione ai nostri clienti e cerchiamo di mettere in atto ciò che desiderano così come ci viene richiesto."

Johannes Knurbein, tecnico addetto all'assistenza
Kraft Curing Systems GmbH, Germania



Kraft Curing ha sponsorizzato la possibilità di scaricare gratuitamente il pdf di questo articolo per tutti i lettori di CuPI. Vi preghiamo di verificare il sito www.cpi-worldwide.com/channels/kraft_curing oppure di fare la scansione del codice QR con il Vostro smartphone per avere accesso diretto a questo sito web.



ALTRE INFORMAZIONI



Kraft Curing Systems GmbH
Mühlenberg 2, 49699 Lindern, Germania
T +49 5957 96120
F +49 5957 961210
info@kraftcuring.com
www.kraftcuring.com

QUADRA

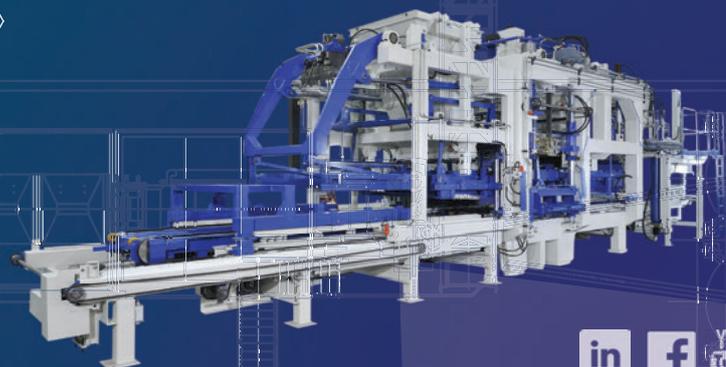
COSTRUTTORE FRANCESE di Attrezzature per l'Industria del Calcestruzzo

IMPIANTI CHIAVI IN MANO: MACCHINA PER BLOCCHI E PIETRE DA PAVIMENTAZIONE

Presse vibranti di «Alta efficienza»
Sistemi di movimentazione all'avanguardia
Soluzioni robotiche su misura

BATIMATEC
Algeri - Algeria
7-11 maggio 2023
Stand N°AS 01

PRODUTTIVITÀ, FLESSIBILITÀ & INNOVAZIONE



info@quadra-concrete.com +33 4 50 03 92 21 www.quadra-concrete.com