

Aiutare le aziende ad aumentare la marginalità

Il made in Brescia brilla grazie al saper fare di aziende come Automazioni Industriali, la factory con sede a Nave specializzata nell'automazione industriale, negli impianti

robotizzati e di asservimento e nelle presse elettriche. Automazioni Industriali è un partner affidabile: «Aiutiamo le aziende ad aumentare la loro marginalità migliorando l'efficienza e la produttività dei loro macchinari attraverso automazioni robotizzate personalizzate».



- **L'azienda.** Automazioni Industriali si distingue per l'impegno e la passione nel supportare aziende in tutto il mondo nel processo di automazione dei processi produttivi.
- **Il riferimento.** A.I. è partner ideale per implementare l'automazione robotica in diversi settori: automotive, plastico, metalmeccanico, siderurgico, termoidraulico.
- **La diffusione.** Gli impianti realizzati da Automazioni Industriali sono presenti in oltre 250 aziende clienti, in 23 nazioni e quattro continenti.

ASSISTENZA POST VENDITA VALORE AGGIUNTO

**Il servizio**

■ Si parla spesso di buona o scarsa qualità dei prodotti, senza contare che la decisione di acquisto di un prodotto ricade per la maggior parte delle casistiche sulla qualità del servizio (o dei servizi) che vengono erogati. Fornire un servizio di qualità è, infatti, essenziale ed è al centro della gestione della relazione con il cliente.

Poter beneficiare di un servizio di qualità non solo è un diritto del cliente, ma è un dovere di tutte quelle aziende che sono state scelte dai propri clienti e alle quali è stata data loro fiducia.

Il team. In Automazioni Industriali, il reparto di assistenza post vendita conta su sei persone (4 operativi e 2 per la gestione) ed eroga ogni anno più di 7mila ore di assistenza di vario tipo (risoluzione di fermi macchina, formazione

dei clienti e manutenzione preventiva).

L'analisi. «Numeri alla mano, dato il popoloso parco macchine che abbiamo installato (più di 1100 robot in tutto il mondo), è molto bassa la media oraria di intervento sui singoli impianti: mediamente, un impianto necessita di solo 7 ore di assistenza all'anno - spiegano in azienda -. Questo è un segno della grande affidabilità dei nostri macchinari anche dopo molti an-

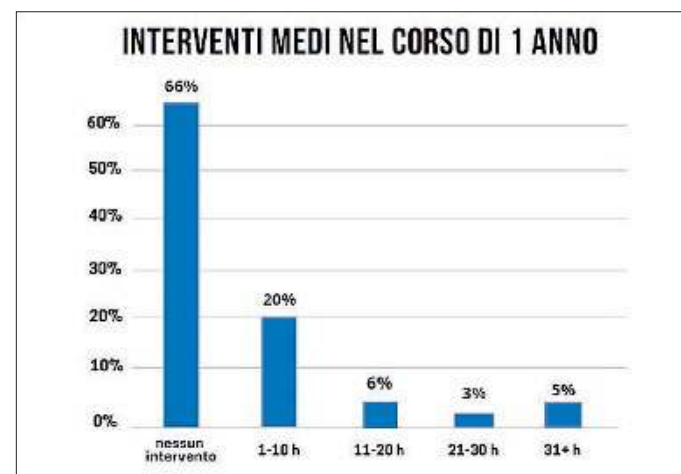
ni dall'installazione. Inoltre, ogni anno, i 2/3 degli impianti dell'intero parco installato non necessitano di interventi di manutenzione e non subiscono fermi di alcun tipo».

L'operatività. Il servizio post-vendita garantito da Automazioni Industriali è affidabile e molto rapido: «In seguito alla ricezione di una richiesta di assistenza garantiamo una prima risposta telefonica immediata e, se l'impianto ha un fermo, l'inizio dell'intervento in loco è pianificato entro le 24 ore», sottolinea l'ingegner Massimo Zanardini, project manager di Automazioni Industriali.

«I nostri impianti sono presenti su oltre 250 clienti, in 23 nazioni e 4 continenti. Le assistenze sono quindi svolte ovunque nel mondo. Per gli impianti più lontani, le tecnologie come la connessione da remoto e la realtà aumentata ci permettono di operare nell'immediato, con la stessa efficacia rispetto agli interventi on-site, annullando i tempi di trasferta e quindi il fermo macchina del cliente».

Il vantaggio. «Questa soluzione ha un impatto positivo non soltanto in termini di denaro risparmiato, ma contribuisce anche a ridurre l'impatto ambientale - precisa Zanardini -. Pensiamo per esempio alla necessità di intervenire in una nazione come l'Australia, dove abbiamo installato diversi macchinari: per una tratta andata e ritorno Milano-Sydney viene generata una quantità di CO2 per passeggero pari a 5 tonnellate. Grazie alla tecnologia a nostra disposizione possiamo garantire assistenza da remoto a vantaggio anche dell'ambiente». //

Quando l'assistenza fidelizza la clientela

**L'esperienza**

■ Il servizio post-vendita, se effettuato in maniera efficiente può contribuire a diventare una vera e propria strategia per la soddisfazione e la fedeltà dei clienti.

La fidelizzazione. Non hanno dubbi in Automazioni Industriali che nel post-vendita hanno investito e investono risorse ed energie.

«Tutti i dati sulla nostra attività di assistenza diventano ancora più significativi se pensiamo che, ad oggi, la quota di clienti fidelizzati in Automazioni Industriali è più del 70%, cioè comperano con una certa costanza», sottolinea il project manager di AI, Massimo Zanardini.

Non solo prodotti. L'esperienza di anni di lavoro a livello internazionale conferma che la strategia di Automazioni Industriali è vincente: «I clienti non investono infatti solamente

nei nostri prodotti, ma in tutti gli altri servizi che siamo in grado di offrire e nei valori che trasmettiamo loro», conferma Gloria Folli, ufficio export sales.

La formazione. La qualità dei servizi passa anche da una buona e costante formazione del personale.

In Automazioni Industriali vengono infatti erogate normalmente oltre 4mila ore di formazione annue (tra corsi tecnici, potenziamento delle soft skills, e formazione on the job per i dipendenti junior), e questa formazione viene erogata su oltre la metà dei dipendenti dell'azienda (lo scorso anno, per esempio, ne hanno usufruito oltre 40 persone su un organico di 70 totali).

«In Automazioni Industriali crediamo fortemente nella formazione, poiché la garanzia di un servizio e di un prodotto di qualità passa anche dal miglioramento e da una crescita personale continua», conclude l'ingegner Massimo Zanardini. //

I NOSTRI NUMERI



AUTOMAZIONI INDUSTRIALI S.p.A.

ESPERIENZA**36**

anni nel settore dell'automazione

SUCCESSO**1100**

robot installati

PRESENZA**23**

paesi in cui si trovano i nostri impianti

PORTFOLIO**253**

clienti

RAPIDITÀ**<1 h**

prima risposta service helpline

AFFIDABILITÀ**<8 h**

media annuale assistenza tecnica

FLESSIBILITÀ**5**

marche robot (ABB, Stäubli, Yaskawa, Fanuc, Kuka)

NETWORKING**17**

costruttori di macchine con cui collaboriamo

FIDELIZZAZIONE**>70%**

clienti fidelizzati

INNOVAZIONE**5**

brevetti depositati

www.autind.com