

Vendere un prodotto non basta più: come si fornisce un vero valore aggiunto

La competitività nell'industria manifatturiera è talmente accentuata che la qualità dei prodotti non è più un fattore di distinzione, ma un prerequisito per rimanere sul mercato. Oggi più che mai l'ago della bilancia è il servizio. Come offrire un supporto che soddisfi e possibilmente superi le aspettative dei clienti per conquistarli e fidelizzarli? Ce ne parla Victor Caronni, Marketing Manager di Johnson-Fluiten e Kadant Johnson Europe.

In un contesto industriale sempre più competitivo, la qualità del prodotto non rappresenta più un elemento distintivo, ma una condizione necessaria per restare sul mercato. Oggi, a fare la differenza è la capacità di affiancare il cliente con un servizio puntuale, efficace e orientato al valore.

Un esempio concreto di questa evoluzione arriva dal settore delle soluzioni per la gestione dei fluidi, dove Johnson-Fluiten e Kadant Johnson Europe operano con componenti ampiamente riconosciuti per affidabilità, durata e versatilità. I loro prodotti trovano impiego in una vasta gamma di settori industriali, dalle macchine utensili all'alimentare, dalla lavorazione della carta fino alla plastica.

Johnson-Fluiten, in particolare, è attiva dal 2003 nella progettazione e produzione di giunti rotanti per applicazioni con aria, olio, acqua e altri fluidi. Oltre a un ampio catalogo, l'azienda offre soluzioni personalizzate, sviluppate in tempi rapidi grazie a un approccio collaborativo che coinvolge direttamente il cliente. I giunti Johnson-Fluiten sono impiegati in tutti i segmenti dell'industria meccanica e vengono forniti con le certificazioni richieste

dai diversi mercati di riferimento.

Negli anni, la collaborazione tra Johnson-Fluiten e Kadant Johnson si è consolidata su basi tecniche solide, ma oggi le richieste del mercato spingono verso un nuovo paradigma. I clienti non cercano più soltanto fornitori affidabili, ma partner capaci di ascoltare, interpretare le esigenze operative e contribuire attivamente alla risoluzione delle problematiche quotidiane.

Quali strategie utilizzano le aziende industriali per ricoprire nel migliore dei modi questo nuovo ruolo che il mercato ha creato per loro? Ne abbiamo parlato con Victor Caronni, Responsabile Marketing di Johnson-Fluiten e Kadant Johnson Europe B.V.

Quali aspetti sono indispensabili per competere oggi nel settore della componentistica?

Il mercato oggi considera molte cose come scontate; tutti gli utilizzatori si aspettano, anzi "pretendono" che il prodotto funzioni e performi al massimo: chi non può offrire queste garanzie ha ben poche speranze di sopravvivere nell'arena competitiva. Occorre andare oltre la qualità tecnica: il cliente richiede un servizio all'altezza. E per poter fornire un servizio migliore si deve iniziare





con l'ascolto delle sue esigenze, dall'analisi dei suoi "pain points", e tradurre questo in azioni concrete per affrontarli.

In particolare, le macchine utensili, presentano condizioni operative particolarmente gravose, e i giunti rotanti Johnson-Fluiten sono in grado di garantire performance ai massimi livelli. Però, per evitare guasti al sistema, è fondamentale che il montaggio del componente sia corretto.

Per quanto il montaggio esuli dalla sfera di controllo del fornitore, e quindi in teoria anche dalle sue responsabilità, Johnson-Fluiten ha tutto l'interesse ad avere clienti soddisfatti: per questo abbiamo creato una serie di strumenti per ottimizzare l'assistenza nella scelta, nel montaggio e nella manutenzione.

Come capire quali sono i problemi che richiedono attenzione?

Faccio un esempio concreto; nelle macchine utensili una lubro-refrigerazione non ottimale è sicuramente fonte di inefficienza e cali della performance. Nei casi in cui si verificano problemi, è pressoché sistematico che si rivelino essere dovuti a errori non imputabili al prodotto. Naturalmente i nostri tecnici si attivano subito quando un cliente segnala anomalie di funzionamento, ma i nostri interventi hanno quasi sempre un esito che non sorprende: riscontriamo spesso problematiche nel modo in cui i giunti rotanti sono stati montati.

E gli errori più frequenti nel montaggio sono: il mancato rispetto della sequenza di montaggio e i vincoli meccanici che ostacolano il movimento del giunto rotante.

Per ovviare a questo problema abbiamo creato un dettagliato video 3D con istruzioni di montaggio passo-passo, dedicato specificatamente ai giunti rotanti Serie G, progettati per il settore delle macchine utensili.

Il video guida visivamente i tecnici attraverso la procedura, affrontando complessità spesso trascurate nei manuali tradizionali. Ad esempio, illustra gli strumenti adatti per montare il giunto e gli accessori per gestire correttamente gli eventuali vincoli meccanici, dall'utilizzo di tubazioni flessibili alla loro lunghezza e disposizione ottimale.

Un giunto montato correttamente, massimizza l'efficienza del processo, dura di più grazie alla riduzione dell'usura meccanica e abbate i tempi di fermo macchina dovuti all'esigenza di effettuare riparazioni.

Quali sono le principali esigenze di chi si occupa di manutenzione e gestione dei componenti?

Per la manutenzione le esigenze fondamentali sono la rapidità e l'efficienza: la riparazione deve avvenire in tempi brevi e riportare

il macchinario a un funzionamento perfetto. Per questo è fondamentale accedere rapidamente alle informazioni necessarie per procedere all'intervento.

Per affrontare questa sfida, Johnson-Fluiten ha introdotto una soluzione che è già molto apprezzata da tecnici, manutentori, ma anche dai responsabili degli acquisti: tutti i giunti rotanti possiedono un QR code attivo, inciso a laser sul corpo del componente. Questo permette un rapido accesso a tutte le informazioni che servono per la riparazione o la sostituzione del giunto.

Questo strumento semplifica enormemente il lavoro di chi si occupa di manutenzione, riducendo i tempi di intervento e aumentando l'efficienza operativa dato che, oltre alle informazioni, si



dà la possibilità di richiedere l'offerta per il materiale necessario. Direttamente sul campo, con il cellulare, con pochi click. Una volta che questa è ricevuta dai colleghi, la gestione della pratica e l'iter di consegna sono enormemente semplificate, e quindi molto rapide.

Per molti giunti rotanti, le consegne avvengono quindi in tempi molto rapidi, spesso inferiori alle 24 ore dalla conferma.

Qual è l'impegno di Johnson-Fluiten per garantire la qualità dei giunti rotanti?

L'aspetto dei controlli qualitativi è fondamentale per mantenere la nostra posizione sul mercato: non possiamo permettere che dai nostri magazzini escano prodotti difettosi o non conformi alle aspettative dei clienti.

Per questo ogni singolo giunto della serie G viene testato individualmente prima della consegna, con un protocollo molto rigido: il test viene eseguito su un banco prova progettato appositamente per ricreare le condizioni reali di un utilizzo intensivo.

Il fluido viene immesso nel giunto rotante a una pressione di 10 bar per verificare l'integrità della tenuta, mentre l'elettromandrino gira a una velocità di 10.000 rpm riproducendo condizioni operative reali. Dopo il collaudo il giunto viene sottoposto a ulteriori controlli con aria compressa per la verifica delle tenute.

Il cliente che riceve il nostro prodotto può essere tranquillo riguardo al fatto che sarà perfettamente funzionante.



Quale altra iniziativa è in fase di sviluppo per migliorare l'esperienza dei clienti?

L'ascolto del cliente e l'analisi delle sue necessità sono un nostro punto di forza che chiaramente deve avere come logico seguito la risoluzione dei problemi reali: per questo creiamo contenuti utili in tal senso.

Oggi abbiamo parlato della creazione di video e dei contenuti informativi accessibili con il QR code; ma queste attività fanno parte di un progetto più ampio di sviluppo di contenuti utili e mirati per tutti gli utilizzatori dei nostri giunti, che comprende articoli con case histories, suggerimenti tecnici e guide per prevenire problemi nella gestione dei fluidi.

Ed è interessante sottolineare che la loro realizzazione coinvolge anche i colleghi europei di Kadant Johnson Europe BV. L'obiettivo condiviso è quello di sviluppare strumenti e contenuti che possano essere utili a tutta la rete internazionale di clienti e partner. Ogni video, ogni guida tecnica o miglioramento dei processi nasce con l'intento di creare valore trasversale, supportando concretamente gli operatori ovunque si trovino. In questo modo, l'expertise maturata da Johnson-Fluiten si traduce in un beneficio reale per tutti i mercati in cui operano.

Inoltre, nell'ottica di migliorare l'esperienza dei clienti, stiamo sviluppando un progetto innovativo che porterà alla creazione di una nuova piattaforma web integrata con le nostre attività aziendali globali. Questa soluzione permetterà una gestione ottimizzata delle richieste, risposte ancor più rapide e una maggiore completezza del catalogo prodotti, migliorando significativamente il servizio offerto. Allo stesso tempo, consentirà di snellire e velocizzare le procedure interne, assicurando un reale vantaggio competitivo e benefici concreti per tutti gli utenti.

In che modo Johnson-Fluiten supporta i clienti oltre alla fornitura del prodotto?

Il nostro obiettivo è che, pensando a Johnson-Fluiten, si pensi subito alla qualità a 360°. Sia del servizio pre- e post-vendita che viene fornito dai nostri commerciali, sia dal personale tecnico quando si tratta di trovare soluzioni per risolvere problemi su applicazioni speciali.

Per noi, vendere un prodotto non basta. Vogliamo garantire ai nostri clienti un servizio completo, che li aiuti a ridurre i costi, migliorare l'efficienza e ottimizzare le loro operazioni.

Le attività di marketing che abbiamo presentato oggi sono solo due esempi di come ci impegniamo a essere più vicini ai nostri clienti, offrendo loro non solo componenti di alta qualità, ma anche strumenti e soluzioni pratiche per il loro lavoro quotidiano.

www.johnson-fluiten.com/it/

