

Aziende & Strategie

Johnson-Fluiten e Kadant il servizio come valore aggiunto



Victor Caronni,
Marketing
Manager di
Johnson-Fluiten
e Kadant Johnson
Europe

La competitività nell'industria manifatturiera è talmente accentuata che la qualità dei prodotti è ormai un prerequisito per rimanere sul mercato. Oggi più che mai l'ago della bilancia è il servizio. Come offrire un supporto che conquisti i clienti? Ce ne parla Victor Caronni, Marketing Manager di Johnson-Fluiten e Kadant Johnson Europe.

› 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. 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. 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. 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. 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.

› 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: 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 informa-

zioni, si dà la possibilità di richiedere l'offerta per il materiale necessario. Una volta che questa è ricevuta dai colleghi, la gestione della pratica e l'iter di consegna sono enormemente semplificati, e quindi molto rapidi. 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. 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.

› 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.

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. 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.

