

Milacron riorganizza il post-vendita

Venticinque milioni di dollari investiti nell'ultimo anno nell'assistenza tecnica e ricambi. Due centri in Ohio e Repubblica Ceca.

27 maggio 2016 07:20

Nell'ultimo anno il gruppo statunitense Milacron ha investito oltre 25 milioni di dollari per ristrutturare il servizio di assistenza tecnica e ricambi, oggi concentrato su due centri principali a Afton, nell'Ohio (USA) e Vsetin, nella Repubblica Ceca, con il programma di aprirne di analoghi in Cina e India.



PIÙ TECNICI. I clienti del gruppo statunitense trovano oggi interlocutori che parlano un maggior numero di lingue e ricevono risposte in tempi più celeri, spiega il costruttore americano. A questo scopo 21 nuovi tecnici sono stati assunti in Nord America, portando la squadra di assistenza tecnica a 45 unità.

Il centro tecnico europeo conta invece 32 tecnici, capaci di interloquire in 11 lingue, che forniscono assistenza su presse ad iniezione Ferromatik, soffiatrici Uniloy, stampi DME e fluidi tecnologici Cimcool.

RICAMBI. Ampliati anche i magazzini di componenti e pezzi di ricambio, per velocizzare le consegne ai clienti: nei centri in America ed Europa, l'inventario è aumentato di due milioni di dollari nell'ultimo anno e di 1,5 milioni solo nei sei mesi appena trascorsi.

Positivo anche il bilancio del catalogo ricambi online, che vede oltre seimila utenti registrati e 12mila macchine servite; servizio che sarà ulteriormente ampliato a giugno con l'avvio del nuovo eSTORE Milacron.

“Stiamo vedendo i clienti tornare a servirsi dei servizi post-vendita e i risultati di una recente indagine di customer satisfaction registrano una valutazione positiva superiore al 90% sulle 1.100 risposte ricevute - spiega Tony Galuardi, Vice Presidente e responsabile del servizio Aftermarket -. I miglioramenti nei processi, i nuovi impianti e gli investimenti fatti ora incidono sulla soddisfazione dei clienti in modo positivo”.

© Polimerica - Riproduzione riservata