

Il customer service secondo Ocrim

Grazie all'esperienza maturata in settant'anni di attività, Ocrim sa che un attento studio di progettazione, una grande competenza nella fase di costruzione, messa a punto e messa in marcia di un impianto sono prerogative indispensabili per garantire un efficiente funzionamento del molino.

Un altro aspetto molto importante da considerare è la manutenzione. Un impianto, in ogni sua singola macchina o componente, lavora e lavorerà sempre in modo corretto se gli interventi di prevenzione e di manutenzione programmati periodicamente vengono puntualmente eseguiti.

Il team customer service di Ocrim ha spesso dovuto affrontare e risolvere problematiche legate ad una scarsa o scorretta manutenzione dell'impianto (o di alcuni suoi componenti). Se queste criticità non fossero state risolte per tempo, avrebbero sicuramente danneggiato la produzione.



Il "cuore" del molino

Il laminatoio è considerato la "macchina cuore" dell'impianto e i rulli, a loro volta, sono i suoi componenti "portanti".

In seguito a studi e test eseguiti dal team Ocrim, sia in sede che presso gli impianti realizzati dall'azienda cremonese, è risultato che gli interventi di manutenzione periodica sui rulli e sulle rigature sono fondamentali perché dalla loro efficienza dipende tutto il processo a valle degli stessi. Una corretta e costante manutenzione dei rulli incide positivamente sulla produttività, poiché consente di evitare perdite in termini di resa o l'abbassamento qualitativo dei prodotti. Di conseguenza, pianificando interventi manutentivi alle rigature dei laminatoi si evitano oneri e costi aggiuntivi.

Il team customer service

Il customer service di Ocrim è stato recentemente potenziato al fine di fornire un servizio sempre più efficiente e celere. Il team è formato da tecnici di grande esperienza maturata all'interno dell'azienda e abituato a pianificare interventi mirati ad evitare le fermate di emergenza dell'impianto, intervenendo prontamente qualora si dovesse verificare un problema che comporti rallentamenti nella produttività. Sono molteplici e ormai molto avanzate le tecniche usate da Ocrim, e in particolare dal suo team customer service, per tenere alta e costante l'efficienza dell'impianto.



Ocrim, pertanto, propone da sempre programmi di manutenzione diversificati in base alle esigenze dei singoli clienti (tempi di fermata, impegni finanziari, esigenze di produzione), in modo da mantenere l'impianto sempre altamente efficiente. Inoltre, Ocrim organizza corsi di formazione dedicati ai tecnici responsabili della gestione dell'impianto (manutentori, mugnai, ecc...), che si svolgono sia nella Scuola di Tecnologia Molitoria nella sede di Ocrim che presso l'impianto del cliente.

Il connubio tra progettazione qualificata, costruzione certificata delle macchine, gli accessori provenienti anch'essi dagli stabilimenti produttivi di Ocrim, i montaggi rigorosamente controllati grazie al sistema "Build the Mill" e un adeguato programma di manutenzione preventivo, portano sicuramente a una giusta soluzione per avviare e mantenere efficiente un impianto a regola d'arte. ■