**TOMRA Care, un servicio integral de asesoramiento y mantenimiento**

*En TOMRA Recycling son conscientes de la importancia que está adquiriendo el sector del reciclaje, así como de su crecimiento. Por este motivo, desarrolla equipos de tecnología punta para responder a la demanda de las plantas de reciclaje. Pero la venta de maquinaria, sin el respaldo adecuado, no cubre todas las necesidades en lo que respecta a la calidad de servicio para los clientes. Para ello, han creado TOMRA Care, una solución integral que cumple con los requisitos que tenga la empresa en las diversas etapas del negocio, desde la preventa hasta la instalación y postventa. Así nos lo cuenta Jordi Ramajo, Responsable del Servicio Postventa para España y Portugal de TOMRA Recycling.*

La asistencia técnica local es un servicio muy valorado por los clientes y que, en el caso de TOMRA Care, funciona a nivel global. Concretamente, el servicio local para España y Portugal está muy bien valorado año tras año en las encuestas de la compañía. En la última, el 80% de los clientes ha considerado que la calidad del servicio local es importante o muy importante. Este criterio es el sexto en orden de importancia después del rendimiento, la fiabilidad, la facilidad de uso, la flexibilidad y la garantía. En consecuencia, en España y Portugal, así como en otros mercados como Italia y Brasil, la suscripción al programa de mantenimiento TOMRA Care sigue aumentando.

“La tendencia a firmar un contrato de mantenimiento al expirar la garantía, o para máquinas ya más antiguas, está cambiando” afirma Jordi Ramajo. “Ahora, el cliente se acoge cada vez más a nuestro programa inmediatamente después de hacer la puesta en marcha para mantener el buen funcionamiento de su planta y realizar un mantenimiento preventivo”.

“Si los equipos se revisan de forma regular, y el contacto con nuestros técnicos es fluido, es mucho más fácil sacar el máximo partido a las máquinas, mejorar el rendimiento o ajustar parámetros. En definitiva, la colaboración entre TOMRA y el cliente es lo que hace posible que TOMRA Care funcione. Es igual que cuando se vende un equipo: si no hay un asesoramiento previo y un servicio postventa, no se optimiza el resultado”, continúa Ramajo.

Davide Bertolin, Director del Servicio de Reciclaje de Clasificación de TOMRA para Italia, matiza: "TOMRA Care es un contrato comercial pero, para nosotros, es la confirmación del vínculo de confianza con nuestros clientes. La razón es que permite una colaboración más estrecha y un intercambio de información que conduce a un crecimiento desde el punto de vista de la capacitación y de la tecnología para ambas partes".

Por su parte, Rafael Escudeiro, Gerente de Soporte Técnico de TOMRA en Brasil, asegura: “Hacen falta algo más que máquinas para alcanzar el máximo rendimiento. Ya sea en la fase de preventa, venta o postventa, nuestro conocimiento del sector, y de los procesos y aplicaciones, asegura una productividad excelente para el cliente".

**PET Compañía, un buen ejemplo de la calidad de TOMRA Care**

Francisco Navarro, Responsable de Producción de PET Compañía para su Reciclado resume las ventajas que aporta TOMRA Care para su empresa: “Los beneficios que genera TOMRA Care para la empresa son múltiples, ya que te permite tener la seguridad de que, ante una avería importante en las máquinas de selección, la atención por parte del personal de TOMRA es inmediata”.

TOMRA Care se asienta sobre los tres pilares que resultan importantes para el cliente: optimización del funcionamiento de los equipos, minimización del tiempo de inactividad de la producción y costes planificables. “Incluso tratándose de repuestos de un valor muy elevado, no te obliga a tenerlos en *stock*. Una vez evaluado el problema, TOMRA, en un plazo de tiempo realmente corto, te envía el repuesto necesario para su sustitución, sea cual sea. TOMRA Care evita sorpresas y gastos inesperados a nivel económico dado que los repuestos más críticos y costosos de la máquina están disponibles e incluidos dentro del plan. Además, por este servicio, se paga un precio fijo unitario por máquina o elemento incluido en el plan. Esto te permite conocer perfectamente el importe anual que supondrá este mantenimiento a efectos de planificación de costes”, explica Francisco Navarro.

Estos puntos clave conllevan un alto nivel de fiabilidad en el funcionamiento de la planta. Asimismo, la formación del personal y la disponibilidad de repuestos son fundamentales a la hora de poder brindar un servicio integral de alta calidad. Al igual que la asistencia remota, que hace posible resolver algunos problemas en poco tiempo. La coordinación con la central permite, además, tener un diagnóstico claro, ya que se almacenan las últimas intervenciones o cambios del equipo para hacer un seguimiento más exhaustivo.

“En el momento que ocurre la avería, bien sea de forma telefónica o de forma remota a través de la red, el personal de TOMRA se pone en contacto contigo, evalúa el problema y se pone en marcha para su resolución de una forma muy ágil y rápida. Los especialistas de TOMRA siempre están disponibles, tanto para consulta telefónica, como para asistencia remota. Esto da mucha tranquilidad al personal técnico de la planta, ya que detrás siempre está el soporte de TOMRA”, afirma el responsable de Producción de PET Compañía para su Reciclado.

“Lo que buscan las compañías es obtener el máximo rendimiento y que la planta funcione sin sufrir interrupciones”, añade Jordi Ramajo. “Además, cuando el cliente recibe la formación adecuada, cualquier reparación se puede hacer por teléfono. Así, que los operarios estén bien cualificados es una gran ventaja a la hora de reparar o de hacer ajustes en remoto. Nuestro stock de repuestos también es un plus para cubrir cualquier cambio que haya que hacer”.

Davide Bertolin opina: "TOMRA Care es la respuesta a las necesidades del cliente: el mantenimiento y la solución de los problemas más frecuentes; las visitas periódicas de nuestros especialistas de planta; los paquetes de repuestos para minimizar el tiempo en caso de paradas de producción; y la ampliación de la garantía de toda la máquina o de sus componentes más importantes. Los clientes más relevantes de Italia tienen un contrato de TOMRA Care".

“Gracias al TOMRA INSURE TO PLAN, una vez que los repuestos llegan a la planta, se reemplaza el elemento averiado. Una vez realizada la sustitución, el elemento dañado es devuelto a TOMRA para su reparación. De esta manera se trabaja con un sistema de depósito, por el que la empresa se queda con el elemento enviado trabajando y en perfecto estado. Asimismo, cuando te visita un técnico, sólo se cobran los gastos derivados del desplazamiento: kilómetros, hotel y dietas”, apunta Francisco Navarro.

"Este enfoque de servicio único es la clave del éxito para conseguir nuevos clientes", manifiesta Rafael Escudeiro. "Hoy en día, TOMRA es reconocida en el mercado local por ofrecer una asistencia técnica diferenciada, ya que cuenta con un vasto stock local de piezas de repuesto y con un equipo capacitado que abarca todos los niveles de asistencia necesarios, incluido el asesoramiento”.

**TOMRA Care, asesoramiento experto**

Y es que el asesoramiento de TOMRA Care, tanto antes, como después de la venta, resulta realmente útil: en el primer caso, para recomendar los equipos que van a lograr cubrir la necesidad de cada caso concreto; y en el segundo, para lograr la optimización del producto con el que trabaje el cliente. Como consecuencia de las visitas, y de esta labor de consultoría, se crean oportunidades de negocio al detectar, en ocasiones, que se pueden elegir opciones más rentables. “Buscamos que el cliente obtenga el máximo provecho del equipo con su producto principal”, asegura Jordi Ramajo.

Esta asociación entre TOMRA y el cliente comienza con un análisis detallado de los requisitos y necesidades operacionales del mismo, con el desarrollo de un diagrama de flujo personalizado que combina sus tecnologías innovadoras según sea necesario. Este enfoque de colaboración abarca el proyecto completo hasta después de la instalación. La solución completa también puede incluir la plataforma web TOMRA *Insight* que permite monitorear y rastrear el funcionamiento de toda la instalación.

“Estamos dando el servicio que los clientes pueden necesitar, buscando cuáles son sus prioridades para adaptarnos y lograr el resultado deseado”, dice Jordi Ramajo.

“Recomendaría sin duda este servicio por muchos motivos: por la seguridad que ofrece a la hora del trabajo día a día; por la tranquilidad de estar atendido y respaldado por TOMRA; por la fiabilidad de los equipos; y por el buen hacer de todo el personal”, concluye Francisco Navarro.

**Sobre TOMRA Recycling**

TOMRA Recycling diseña y fabrica tecnologías de clasificación basadas en sensores para el sector mundial de reciclaje y tratamiento de residuos. Ya hemos instalado más de 7.400 sistemas en más de 100 países diferentes.

TOMRA Recycling, responsable del desarrollo del primer sensor NIR de gran capacidad para aplicaciones de clasificación de residuos, sigue siendo pionera en el sector, dedicándose a la extracción de fracciones de alta pureza de flujos de residuos que maximiza tanto la rentabilidad como los beneficios.

TOMRA Recycling forma parte de TOMRA Sorting Solutions, que también desarrolla sistemas basados en sensores para la clasificación, división y procesamiento de análisis para los sectores alimentario, minero y de otro tipo.

TOMRA Sorting es propiedad de la sociedad noruega TOMRA Systems ASA, que cotiza en la Bolsa de Valores de Oslo. Fundada en 1972, TOMRA Systems ASA maneja un volumen de unos 995 millones de euros, y cuenta con una plantilla de unos 4.300 trabajadores.

Para más información sobre TOMRA Recycling, visite [www.tomra.com/recycling](http://www.tomra.com/recycling) o síganos en [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company-beta/123801), [Twitter](https://twitter.com/TOMRARecycling) o [Facebook](https://www.facebook.com/TOMRA-Sorting-Recycling-183257172165234/).

**Contacto con los medios**

Emitido por: En nombre de:

ALARCÓN & HARRIS Michèle Wiemer

Asesores de Comunicación y Marketing Coordinadora de Comunicación

Avda. Ramón y Cajal, 27 TOMRA Sorting GmbH

28016 MADRID Otto-Hahn-Str. 6; 56218

Tel: (34) 91 415 30 20 Mülheim-Kärlich, Alemania

E-Mail: [nmarti@alarconyharris.com](mailto:nmarti@alarconyharris.com) T: +49 2630 9150 453

Web: [www.alarconyharris.com](http://www.alarconyharris.com) E-Mail: [Michele.Wiemer@tomra.com](mailto:Michele.Wiemer@tomra.com)

Web: [www.tomra.com/recycling](http://www.tomra.com/recycling)