26 novembre 2020

**TOMRA Care: tecnologia e servizio tecnico personalizzato, un’offerta imbattibile**

Il settore del riciclo, in continua espansione, è sempre più esigente. TOMRA Sorting Recycling lo sa e segue da sempre l’aumento della domanda, rispondendo con tecnologie all'avanguardia. Tuttavia, la sola vendita di attrezzature, pur con le più sofisticate tecnologie, non è sufficiente per fornire davvero ai clienti il migliore servizio possibile. È necessario offrire una soluzione integrata e a 360° che copra tutte le fasi del business: dalla prevendita all’installazione fino al post-vendita.

Ogni anno TOMRA sottopone un sondaggio di gradimento ai propri clienti. Secondo i risultati del sondaggio 2019, l’80% di questi ritiene importante o molto importante la qualità del servizio di assistenza locale. Questo criterio è il sesto in ordine di importanza dopo performance, affidabilità, facilità d’uso, flessibilità e garanzia. La risposta è il contratto di manutenzione e assistenza TOMRA Care.

Davide Bertolin, Service Manager TOMRA Sorting Recycling per l’Italia, afferma: “L’esperienza ci insegna che il Cliente si aspetta dalle macchine TOMRA tre cose: massimizzazione delle performances, minimizzazione dei fermi produttivi e costi pianificabili. TOMRA Care è la risposta a queste esigenze e si basa su formazione tecnica dei clienti per la manutenzione e la risoluzione dei problemi più frequenti, visite periodiche dei nostri specialisti in impianto, pacchetti ricambi per minimizzare i tempi in caso di fermo produttivo ed estensione della garanzia sull’intera macchina o sui suoi componenti più importanti”.

Di solito, il contratto TOMRA Care viene sottoscritto a scadenza della garanzia o quando le macchine cominciano ad avere “una certa età”, ma negli ultimi tempi TOMRA ha notato un’evoluzione: il cliente particolarmente attento alle performance ed in generale al rendimento del proprio impianto, sempre più spesso aderisce al programma subito dopo il collaudo. Un cambio nelle abitudini che la dice lunga sull’importanza che i clienti attribuiscono al servizio di assistenza locale.

I contratti di assistenza sono in genere annuali o biennali e, dalla nascita della sede italiana TOMRA, nel 2012 a Parma, il trend delle sottoscrizioni è in costante crescita. Al momento, più del 50% delle macchine installate nel nostro Paese è sotto contratto TOMRA Care.

Racconta Bertolin: “Tutti i clienti più importanti e strutturati in Italia hanno un contratto TOMRA Care. Tra gli ultimi Clienti che hanno scelto di darci fiducia ci sono Masotina Spa e Caris VRD Srl, solo per citarne alcuni ”. E prosegue: “TOMRA Care è di fatto un contratto commerciale, ma per noi è l’attestato di un legame di fiducia con la nostra clientela. Questo consente una collaborazione più intensa ed un reciproco scambio di informazioni che porta come risultato ad una crescita dal punto di vista formativo e tecnologico per entrambe le parti”.

Non solo, grazie all’assistenza da remoto è possibile risolvere alcune problematiche a tempo di record o perlomeno arrivare all’intervento sul posto con una diagnosi già chiara. E’ uno strumento che può fare la differenza e che sempre più clienti apprezzano.

**Un cliente storico soddisfatto: Oppimitti Energy Srl**

Con un contratto di assistenza attivo, l’impianto di Oppimitti Energy Srl di Bedonia, sull’Appennino parmense, seleziona e separa la plastica derivante da raccolta differenziata.

L’impianto, che conta una superficie totale di 6.500 metri quadrati di cui 4.000 di stoccaggi e 2.500 d’area impiantistica, è uno dei più avanzati dei 36 operanti in Italia. Per essere all’avanguardia, il centro di riciclo ha voluto da subito le macchine a sensori ottici di TOMRA Sorting Recycling.

Anche dal punto di vista dell’assistenza e del servizio, TOMRA Sorting Recycling ha soddisfatto appieno le esigenze del cliente, come spiega Stefano Oppimitti, direttore tecnico del centro: “Siamo molto contenti dei servizi offerti di assistenza, formazione e aggiornamento di TOMRA Care perché ci siamo resi conto che ci permettono di avere gli strumenti per sfruttare al meglio la potenzialità delle macchine in qualsiasi situazione produttiva”.

Perché per svolgere al meglio un lavoro, non bastano le macchine. Il team globale di TOMRA lo sa, come lo sanno i suoi clienti.

Per ulteriori informazioni: <https://www.tomra.com/it-it/sorting/recycling/tomra-care>

**TOMRA Sorting Recycling**

TOMRA Sorting Recycling progetta e realizza tecnologie per la selezione basate su sensori per il settore del riciclo e della gestione dei rifiuti. Oltre 6.000 sistemi sono installati in 100 Paesi del mondo.

Responsabile dello sviluppo del primo sensore a infrarossi al mondo per applicazioni nel campo del riciclo di rifiuti, TOMRA Sorting Recycling è pioniera nel settore e grazie ai suoi sensori recupera frazioni di elevata purezza dal flusso di rifiuti che massimizzano la resa e i benefici dei clienti.

TOMRA Sorting Recycling fa parte di TOMRA Sorting Solutions, che sviluppa sistemi a sensori per la selezione e il controllo di processo per le industrie alimentare, mineraria e per altre industrie. TOMRA Sorting è proprietà della norvegese TOMRA Systems ASA, quotata alla Borsa di Oslo. Fondata nel 1972, TOMRA Systems ASA ha un fatturato di circa 885 milioni di euro e impiega oltre 4.500 persone.

Per ulteriori informazioni su TOMRA Sorting Recycling: [www.tomra.com/recycling](http://www.tomra.com/recycling) oppure seguiteci su [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company-beta/123801), [Twitter](https://twitter.com/TOMRARecycling) or [Facebook](https://www.facebook.com/TOMRA-Sorting-Recycling-183257172165234/).

**Contatti stampa**

Emesso da: A nome di:

ALARCÓN & HARRIS TOMRA Sorting Recycling

Susanna Laino Michèle Wiemer

Tel: +39 0722 331928 TOMRA Sorting GmbH

Mobile: +39 389 474 6376 Otto-Hahn-Str. 2-6, 56218 Mülheim-Kärlich Germany

T: (+49) 2630 9150 453

E-Mail: [susanna.laino@alarconyharris.com](mailto:susanna.laino@alarconyharris.com) E-mail: [michele.wiemer@tomra.com](mailto:michele.wiemer@tomra.com)

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