

Dunlop Conveyor Belting

# Un servizio a 360 gradi



**D**unlop Conveyor Belting ha dato vita ad una propria società di servizio in Italia: dopo aver aperto un ufficio commerciale nel nostro paese nel settembre 2008, adesso ha acquisito la Belt Service, con sede a Calcio vicino Bergamo. Questo significa che il costruttore di Drachten (Olanda), che per molti anni ha presidiato il nostro mercato prevalentemente con distributori supportati dal personale commerciale e tecnico della casa madre, ha ora la possibilità di fornire ai clienti italiani, oltre alla normale gamma di nastri trasportatori di alta qualità, un "pacchetto tutto compreso": di fatto tutto ciò che riguarda la manutenzione e riparazione dei nastri.

La Belt Service, che d'ora in avanti si chiamerà Dunlop Service, è una società con più di 30 anni di esperienza nell'industria italiana dei nastri trasportatori. Oltre a effettuare servizi di giunzione

Non solo vendita, ma anche assistenza, manutenzione e riparazione di nastri trasportatori: il costruttore olandese si ritaglia uno spazio sempre più importante sul nostro mercato

e riparazione, segue la fornitura e la manutenzione di una vasta gamma di componenti per nastri trasportatori (rulli, tamburi, raschiatori, ecc.). Realizza inoltre nastri in PVC ed è specializzata nell'applicazione di profili, bordi e tazze.

## Accoppiata vincente

Il Responsabile della filiale italiana, Ing. Giovanni Gresia, è fermamente convinto che combinare la forza delle due società dia luogo ad un'accoppiata vincente: «Dunlop possiede un enorme stock di prodotti di qualità più un eccellente livello di esperienza tecnica,

ma la maggior parte degli utilizzatori finali di nastri trasportatori ha necessità di ricevere un servizio completo: non solo la consegna del nastro, ma anche il servizio di manutenzione e riparazione. La nascita di Dunlop Service significa che oggi possiamo fornire e lavorare i nostri nastri e molto altro ancora; di fatto oggi abbiamo la capacità di supportare l'utilizzatore praticamente in tutto ciò di cui necessita».

Secondo l'Amministratore Delegato, Edwin Have, uno dei fattori chiave dietro a questo investimento è quello di consentire al cliente di acquistare da



Giovanni Gresia



un produttore di alta qualità, che al contempo possa supportare l'utilizzatore con il tipo di servizio di cui egli necessita. «Operiamo nella fascia top del mercato in fatto di qualità, fornendo prodotti e supporto tecnico della più alta levatura, quindi non pretendiamo di essere



Edwin Have

i più economici» spiega Mr. Have. «I distributori normalmente vendono nastri di varie qualità e di diversi produttori. Acquistando direttamente da noi il cliente è sicuro che avrà quello che, a nostro avviso, è il miglior prodotto disponibile sul mercato».

### Servizio più veloce

La Responsabile della Logistica Dunlop, Margot Dinges, è convinta che ci saranno significativi benefici logistici poichè Dunlop avrà una vasta gamma di prodotti a stock nel sito di Calcio. «L'Olanda è in effetti l'hub europeo, quindi tenere lo stock principale lì è l'ideale» ha spiegato. «È comunque molto meglio per i nostri clienti italiani, che si abbia a stock in Italia la gamma di nastri da loro più

utilizzati, in modo da rispondere più velocemente ed efficientemente alle richieste urgenti. Se necessario possiamo fornire i nastri dall'Olanda al nostro magazzino di Calcio o direttamente ai nostri clienti del nord Italia in 48 h».

«Dunlop Service attualmente si avvale di 12 persone, ma ci stiamo già attivando per ampliare ulteriormente il nostro gruppo» dice Rudi Basso Rizzi, Responsabile della divisione Service. «Disponiamo attualmente di 8 tecnici specializzati, che forniranno supporto tecnico ai clienti di tutta Italia, sebbene i servizi di riparazione e manutenzione saranno concentrati nel Nord Italia, in un raggio di circa 300 km dalla sede di Calcio».

«Siamo già alla ricerca di potenziali partner per poter supportare i nostri clienti del Centro-Sud Italia con un servizio più localizzato» spiega l'Ing. Gresia, che è chiaramente entusiasta della sfida che si prospetta. «Anche se l'azienda è già ad alto livello, esiste un enorme potenziale di crescita ora che abbiamo a disposizione, oltre a prodotti ottimali, un servizio ottimale. La mia personale sfida è assicurarmi che l'intero mercato italiano tragga beneficio da questi vantaggi. Sarò molto impegnati nei prossimi mesi a cercare di diffondere questo messaggio».

Rudi Basso Rizzi



### Non è il prodotto originale?

Nello stesso istante in cui si impegna maggiormente sul proprio futuro in Italia, la Dunlop deve

anche fronteggiare un'inaspettata sfida che riguarda la contraffazione ed errata presentazione nell'industria dei nastri trasportatori, situazione che ha delle conseguenze potenzialmente molto serie per gli utilizzatori di nastri, non solo in Italia ma in tutta Europa.

«La produzione di nastri trasportatori è sempre stata un'industria molto competitiva e questo è positivo per gli utilizzatori finali» spiega il General Sales Manager Les Williams. «Ma non è sicuramente positivo vedere sempre più spesso nastri di bassa qualità, e di dubbia origine, comprati da distributori e commercianti senza scrupoli e poi venduti agli utilizzatori finali spacciandoli per nastri realizzati da produttori europei. Non posso parlare per gli altri produttori ma noi, Dunlop, siamo certamente colpiti da questa pratica». Non solo queste pratiche sono ovviamente illegali, ma comportano serie conseguenze sia per il nome dei grossi produttori che per i clienti e i distributori autorizzati. Il Direttore Commerciale, Andries Smilda, lavora in questo mercato da più di 20 anni, ed è convinto che il problema abbia un vasto impatto. «Dunlop ha, da molte generazioni, una reputazione mondiale come produttore di nastri della più elevata qualità, ovviamente questo è molto importante per noi» dice il Sig. Smilda. «Se i nostri clienti acquistano nastri di qualità inferiore, credendo erroneamente di acquistare Dunlop, la conseguenza non sarà solo una perdita nelle vendite, ma anche un danno al nostro buon nome e a quello dei nostri distributori autorizzati, agenti e service partners». Il Sig. Smilda aggiunge che utilizzare nastri di qualità inferiore pone a rischio l'efficienza ope-



rativa. È da molto tempo una consuetudine per Dunlop eseguire approfonditi test di laboratorio per misurare la qualità delle prestazioni e la conformità agli standard internazionali richiesti. Questi test non sono eseguiti solo sui loro nastri, ma anche su quelli della concorrenza. «Dobbiamo conoscere esattamente la concorrenza in modo da mantenere la nostra qualità e sviluppare nuovi prodotti. Dobbiamo inoltre essere in grado di provare la superiorità dei nostri prodotti», spiega il Sig. Smilda. «Sareste sorpresi dalle differenze tra i nostri nastri e quelli di altri produttori. La differenza nelle caratteristiche di fondamentale importanza, come la resistenza all'abrasione o al calore, è approssimativamente del 30% contro i nastri di manifattura europea e quando testiamo nastri prodotti in paesi come il Sud Est Asiatico la situazione è ancor più drammatica. I nastri trasportatori industriali possono trasportare tonnellate di materiale a velocità piuttosto elevate. Se questi nastri ad esempio dovessero rompersi o non essere sufficientemente resistenti al calore o antifiamma, le conseguenze potrebbero essere potenzialmente molto pericolose».

Dunlop ha diversi di questi esempi, incluso un nastro unico nelle sue specifiche (Dunlop UsFlex®) che ha una resistenza al taglio e allo strappo superiore di più di 3 volte rispetto ad una "imitazione economica", come viene da loro classificata. Un altro recente esempio ha interessato un nastro dichiarato come resistente all'olio e anti fiamma ma che, una volta testato, ha dimostrato essere poco o addirittura per niente resistente all'olio e che, se-

condo il Sig. Smilda, «bruciava meglio della carta!».

Uno dei problemi sembra essere il fatto che, a prima vista, i nastri trasportatori industriali si somigliano tutti – spessi e lunghi pezzi di gomma nera. Per un occhio inesperto è quasi impossibile distinguere solo guardando il nastro. «L'utilizzatore finale, che pensa di avere acquistato un nastro di qualità a basso prezzo, può spesso incorrere in elevati costi nel medio/lungo periodo poiché il nastro ha una durata ridotta e/o si incorre in mancata produzione e costi più elevati di manutenzione. Senza contare i costi extra di smaltimento».

Il consiglio di Dunlop è perciò di essere sempre molto prudenti e di fare pochi



e semplici controlli prima di lavorare il materiale. «Se è stato utilizzato l'imballo originale del produttore allora è un buon segno ma, a meno che non si tratti di una intera bobina, potrebbe non esserci alcun imballo» spiega Les Williams. «Il controllo più importante è esaminare la superficie superiore ed inferiore del nastro per verificare la presenza del marchio di fabbrica».

Secondo Dunlop, il messaggio più importante è che se l'acquirente è dubbioso allora dovrebbe personalmente

contattare il produttore originale. «Loro dovrebbero essere a conoscenza se hanno fornito un tipo particolare di nastro ad un agente o distributore. Nel nostro caso, possiamo anche effettuare un test di autenticità e conformità o, se possibile, inviare un nostro esperto in sito». In altre parole, «prestate attenzione acquirenti!».

## Minori costi di vita

Giovanni Gresia è convinto che l'approccio al mercato di Dunlop Service sarà molto differente rispetto a quello dei concorrenti e che i clienti vedranno dei reali benefici sui costi. «Se ci si ferma a riflettere un istante, le società che forniscono servizi traggono i loro profitti dal montaggio dei nastri, quindi se forniscono nastri di elevata qualità che, diciamo, hanno una durata superiore di 2 o 3 volte la media, allora i loro ricavi non saranno più così alti.

Per queste società è meglio fornire e montare un nastro 2 o 3 volte l'anno piuttosto che una sola volta. La nostra politica è esattamente l'opposto. Il nostro obiettivo è fornire e montare nastri dalla durata più lunga possibile e quindi con i costi operativi minori.

Per esperienza sappiamo che nel momento in cui i clienti comprendono questo concetto, sono più disposti a tornare da noi quando hanno bisogno di un nastro.

Per noi, questo è il giusto approccio commerciale».

In questo periodo di incertezze economiche, è sicuramente un buon segno vedere una società come la Dunlop che effettua simili investimenti a tutela del proprio mercato. Speriamo che molti altri seguano questo esempio. ■

