

Dal ricevimento del campione all'emissione del rapporto di prova: come i nostri clienti possono aiutarci ad ottimizzare i tempi

Staff Catas

Febbraio 2020

CATAS ha attivato da tempo un sistema per raccogliere le indicazioni di soddisfazione dei clienti. Una delle poche voci di insoddisfazione riguarda il tempo necessario ad ottenere i rapporti di prova. Oltre che dall'effettiva durata delle prove (e qui le possibilità di miglioramento sono nulle!), in alcuni casi i tempi sono determinati dalla disponibilità delle apparecchiature impiegate per le prove. CATAS investe costantemente in nuove dotazioni per far fronte a queste necessità. A volte però i tempi di esecuzione si allungano per motivi legati alla rapidità con cui gli ordini possono essere processati, e in questo caso un piccolo aiuto può venire anche dai nostri clienti.

Qui di seguito elenchiamo una serie di accorgimenti che sono enormemente apprezzati da noi tecnici, perché agevolano il nostro lavoroe ci consentono di dedicare più tempo alle prove!

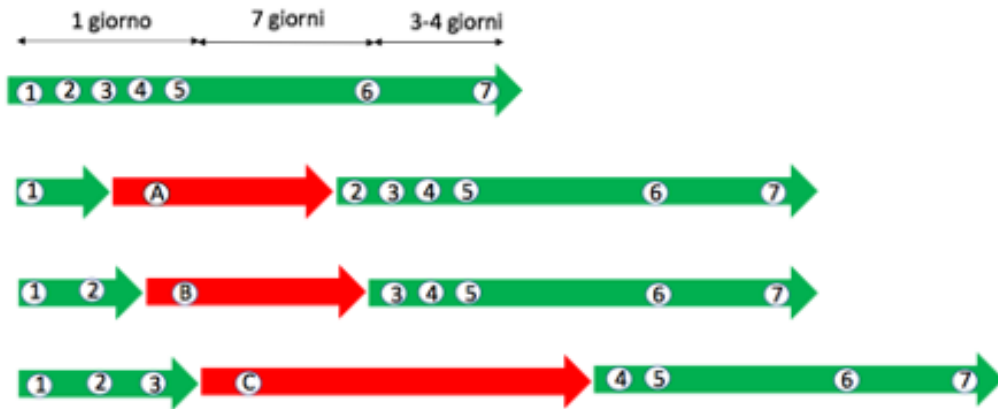
1. Indirizzare correttamente i campioni specificando la sezione di prova e la persona di riferimento. Queste informazioni devono essere ben visibili all'esterno del pacco. CATAS consta di diversi reparti e sezioni; i pacchi senza destinatario non possono essere smistati rapidamente e stazionano inevasi in accettazione.
2. Separare i campioni destinati a sezioni diverse. Non occorre fare spedizioni separate, purchè all'interno del pacco i campioni siano identificati e indirizzati correttamente alla sezione e persona di riferimento.
3. Inserire sempre nel pacco l'ordine di prova o il preventivo controfirmato o un riferimento all'ordine web. I campioni senza un ordine di prova non possono essere processati!
4. Chi non usa l'ordine web, anticipi l'ordine via email indirizzandolo alla persona di riferimento. Questo ci aiuta nella gestione della documentazione in formato elettronico.
5. L'utilizzo dell'ordine web rende molto più rapida la registrazione del campione e di conseguenza tutto il processo. Incoraggiamo fortemente l'uso di questa opzione che offre molti vantaggi anche al cliente, purchè abbonato (per registrarsi: <http://my.catas.com/registrazione>)
6. Compilare il preventivo o il modulo d'ordine in ogni sua parte, specificando sempre la denominazione del campione e la classe di resistenza (quando prevista). Datare e firmare i documenti, sia cartacei che in formato elettronico. Un documento non firmato non può essere accettato.
7. Per quanto possibile, rispettare le indicazioni fornite con il preventivo su quantità e dimensioni dei campioni per le prove. I campioni ricevuti fuori misura devono essere inviati in segheria per essere ridotti alle dimensioni corrette; ciò ritarda di diversi giorni l'inizio delle prove. I campioni in eccesso devono essere avviati allo smaltimento, con dispendio di tempo, energia e denaro! Viceversa, campioni in quantità o dimensioni inferiori a quanto richiesto, non consentono lo svolgimento delle prove; il cliente deve essere contattato e informato che occorrono campioni aggiuntivi. Tutto ciò rallenta sensibilmente il tempo necessario a processare l'ordine di prova.
8. Evitare di avvolgere ogni singolo campione o gli imballaggi di cartone con pellicola: il tempo che impieghiamo a disfare gli imballaggi avvolti in molti strati di pellicola facendo attenzione a non danneggiare il campione, viene sottratto al tempo utile all'esecuzione delle prove! L'imballaggio in cartone protegge il campione meglio di quello in pellicola plastica. Inoltre, ridurre gli imballaggi in plastica è un segno di rispetto per l'ambiente.

Nel diagramma seguente illustriamo quanto ognuna di queste azioni incida sul tempo complessivo di gestione degli ordini.

L'esempio è riferito al percorso tipico di un pacco contenente un campione per prove sulle superfici, ma la situazione è analoga, fatta salva la durata della prova, negli altri reparti.

Dal ricevimento del campione all'emissione del rapporto di prova: come i nostri clienti possono aiutarci ad ottimizzare i tempi

Staff Catas



1. Il pacco arriva in accettazione
2. Il pacco viene identificato e assegnato alla sezione e al tecnico competente in base alle indicazioni leggibili all'esterno del pacco
3. Il campione viene protocollato e le prove programmate in base alle indicazioni fornite con l'ordine di prova (denominazione del campione, metodi di prova, eventuale classe di resistenza).
4. Allo stesso tempo, il campione viene esaminato e, se conforme ai requisiti di quantità, dimensione, forma e integrità, avviato al condizionamento.

Le fasi da 1 a 4 vengono completate nel giorno di ricevimento del campione.

5. Il campione viene sottoposto a condizionamento prima della prova (per 7 giorni nel caso di prove secondo specifiche IKEA; può variare per altre specifiche).
6. Il campione viene sottoposto a prova. La durata delle prove sulle superfici varia dai 2 ai 4 giorni (prove di invecchiamento artificiale escluse).
7. Si valuta l'esito della prova e si emette il rapporto di prova

Le fasi da 5 a 7 vengono completate entro 10-15 giorni lavorativi con condizionamento di 7 giorni.

Questo nel caso il campione possa essere immediatamente identificato e riferito a un ordine di prova e sia conforme ai requisiti di quantità, dimensione, forma e integrità.

I tempi dal ricevimento del campione all'emissione del rapporto di prova possono allungarsi sensibilmente quando si verificano una o più delle situazioni illustrate di seguito.

Caso A – Il campione non può essere assegnato alla sezione competente perché sezione e tecnico non sono identificati all'esterno del pacco. Il cliente che ha effettuato la spedizione deve essere contattato per fornire ulteriori dettagli. In genere passano dai 2 ai 4 giorni prima che il campione possa essere assegnato alla sezione di competenza.

Si raccomanda di scrivere all'esterno del pacco sezione di destinazione e persona di riferimento. E' importante che i campioni siano indirizzati alla persona incaricata delle prove richieste per quei campioni.

Caso B – Il pacco non contiene ordine di prova o riferimento a un ordine web o a una comunicazione via e-mail. Il campione non può essere protocollato e le prove non possono essere programmate. Oppure, è presente un ordine di prova, ma la denominazione del campione manca o è incompleta o incongruente con altra

Dal ricevimento del campione all'emissione del rapporto di prova: come i nostri clienti possono aiutarci ad ottimizzare i tempi

Staff Catas

documentazione fornita, o non sono chiaramente specificate le prove richieste. In questi casi il tecnico contatta il cliente via email e attende le informazioni richieste. La risposta del cliente può essere tempestiva, ma il più delle volte passano dai 2 ai 4 giorni prima che il campione possa essere associato a un ordine.

Si raccomanda di identificare e associare chiaramente ogni campione a un ordine di prova, sia esso cartaceo, ordine web o ordine inviato via email.

Caso C – I campioni sono danneggiati, oppure hanno dimensioni più grandi o più piccole di quelle specificate, oppure la quantità è in difetto o in eccesso rispetto a quella richiesta. Ognuna di queste situazioni comporta un ritardo nell'inizio di esecuzione delle prove, in quanto i campioni devono essere ridotti alle dimensioni adeguate se troppo grandi oppure rispediti dal cliente se insufficienti. Il ritardo va dai 5 giorni, per il ridimensionamento dei provini, a un tempo indefinito, per i campioni che devono essere preparati e inviati nuovamente perché danneggiati o insufficienti.

Si raccomanda di seguire le indicazioni del preventivo nella preparazione dei campioni.

I pannelli di grandi dimensioni vengono danneggiati più frequentemente durante il trasporto: conviene ridurli alle dimensioni richieste prima della spedizione.

Non ci stancheremo mai di ripetere che è inutile inviare più materiale di quello strettamente indispensabile per la prova, in quanto il materiale in eccesso viene avviato immediatamente allo smaltimento. A volte il cliente, a fronte di una prova andata male, ci chiede di ripeterla su uno dei campioni aggiuntivi, ma ciò non è possibile, perché in presenza di un unico ordine di prova, un solo campione può essere testato una sola volta.

Va detto che molti dei nostri clienti mettono già in pratica queste raccomandazioni: a loro va il nostro ringraziamento! Ci auguriamo che questo breve articolo sia utile a quanti avessero ancora dei dubbi su come organizzare la preparazione dei campioni, perché attenendosi a queste semplici regole i nostri clienti ci aiuteranno a offrire loro un servizio più rapido ed efficiente.

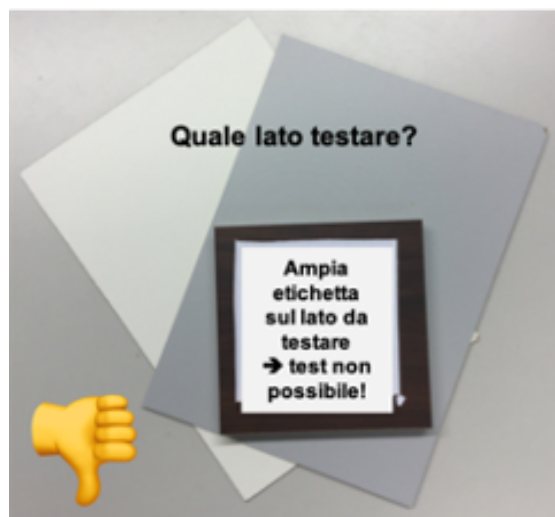
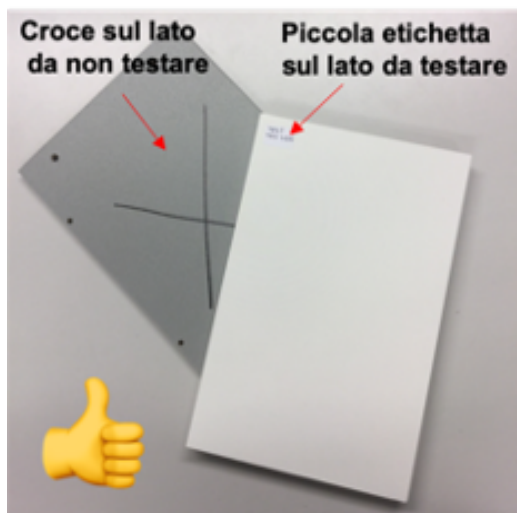
INDIRIZZO DI SPEDIZIONE



Dal ricevimento del campione all'emissione del rapporto di prova: come i nostri clienti possono aiutarci ad ottimizzare i tempi

Staff Catas

IDENTIFICAZIONE DEL LATO DA TESTARE:



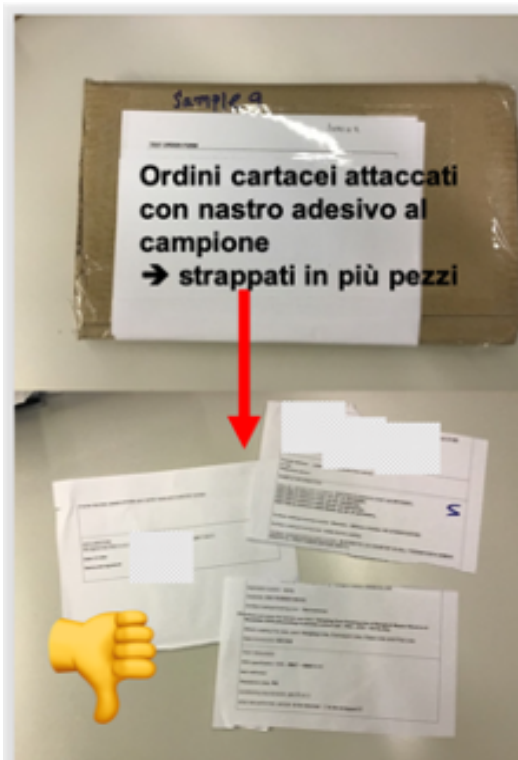
COME PROTEGGERE I CAMPIONI:



Dal ricevimento del campione all'emissione del rapporto di prova: come i nostri clienti possono aiutarci ad ottimizzare i tempi

Staff Catas

ORDINI CARTACEI:



QUANTITÀ DI CAMPIONI E DIMENSIONE DEI COLLI:



Per informazioni:

Elena Conti
+39 0432 747219
conti@catas.com