

Partnership

Riconosciuto a Nuovamacut il massimo livello di servizio cliente per SolidWorks

Nuovamacut Automazione Spa (Gruppo TeamSystem) è stata riconosciuta ancora una volta fra i partner meglio qualificati a livello mondiale per qualità dei servizi, professionalità e competenza. Regolarmente SolidWorks esegue un'analisi e una valutazione sulla qualità dei servizi dei propri partner per garantire il massimo livello di fruizione delle soluzioni da parte delle aziende clienti. L'analisi viene eseguita sui seguenti Key Performance Indicator:

- SolidWorks Certification: misura il continuo aggiornamento da parte dei tecnici sulle soluzioni. Con SolidWorks è previsto un percorso formativo molto accurato che comporta periodiche certificazioni e aggiornamenti del personale tecnico. Nuovamacut investe in modo significativo sulla formazione dei propri team ed è stato rilevato che gli specialisti Nuovamacut si distinguono per un livello di preparazione e di professionalità altamente qualificato.
- Technical Support: misura la capacità di fornire una risposta efficace ai clienti nell'utilizzo quotidiano delle soluzioni. Dall'analisi condotta da DS SolidWorks emerge che gli specialisti Nuovamacut addetti al Customer Care sono in grado di rispondere autonomamente, in modo completo e tempestivo alle chiamate dei clienti e a risolvere in tempi brevi le varie criticità.

– Customer Center: misura la capacità di fornire una risposta efficace ai clienti sugli ordinativi delle soluzioni. L'area acquisti di Nuovamacut risulta puntuale nella gestione degli ordini, nelle procedure di rilascio e di consegna, grazie ad una metodologia di lavoro ben organizzata e strutturata.

– Subscription: misura il grado di soddisfazione e produttività raggiunta dai clienti in base alla loro volontà di continuare ad investire anno dopo anno. Nuovamacut può vantare una base installata fortemente fidelizzata. La percentuale di rinnovi, che tende al 90%, conferma infatti sia l'alto livello di soddisfazione dei clienti derivato dall'utilizzo della tecnologia SolidWorks, sia un elevato grado di fiducia verso il proprio partner Nuovamacut.

"Siamo sempre molto orgogliosi di ricevere un riconoscimento del nostro lavoro quando misurato su aspetti pratici che influenzano dei nostri clienti. Questi indicatori individuano e misurano le nostre eccellenze che mettiamo al servizio dei nostri clienti per aiutarli a raggiungere i loro obiettivi di business, ed è l'istantanea del valore aggiunto che ogni giorno ci sforziamo di creare per loro." ha commentato Sauro Lamberti, Amministratore Delegato di Nuovamacut.