

# STRATEGIE *in* AZIONE

**STAR** è un contratto di assistenza tecnica programmata pensato per macchine, linee di movimentazione e magazzini automatici sottoposti a cicli di lavoro intensi, a volte anche stressanti ed operativi in modo continuo.

Macchine, linee di movimentazione e magazzini automatici che durante il normale orario di lavoro eseguono un alto numero di cicli; lavorano in modalità automatica anche in orari notturni o nei giorni festivi.

## Il contratto prevede la possibilità di definire:

- la frequenza (quadrimestrale o trimestrale);
- la modalità dell'intervento (diurno, notturno o festivo).



Servizio fornito in orario diurno  
Giorni feriali dal Lunedì al Venerdì

Servizio fornito in orario notturno  
Giorni feriali dal Lunedì al Venerdì

Servizio fornito in orario diurno  
Giorni festivi Sabato e Domenica

	STAR "A"	STAR "B"	STAR "C"
STAR Visita annuale			
SUPERSTAR Visite semestrali	SUPERSTAR "A"	SUPERSTAR "B"	SUPERSTAR "C"

Il numero dei giorni d'intervento sono di volta in volta definiti in funzione della dimensione dell'impianto e del suo stato di mantenimento al momento della presa in carico da parte della ns. azienda.

• Logistic Network Italia

*Service*



# Assistenza telefonica

L'assistenza telefonica è un servizio riservato ai nostri Clienti e viene erogato mediante la chiamata al numero (+39) 030-6585652 dal Lu al Ve dalle 08:00 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 18:30. Negli altri giorni e negli orari rimanenti il servizio è attivo mediante "reperibilità", un apposito messaggio pre-registrato fornisce il numero di cellulare del tecnico disponibile.

I tecnici che garantiscono il servizio di assistenza telefonica dispongono di una formazione tecnica generale, ma prevalentemente informatica, questo perché statisticamente la maggior parte delle anomalie e malfunzionamenti sono

riconducibili a errori nella conduzione degli impianti da parte degli operatori, tuttavia la loro esperienza unitamente ai moderni e sofisticati strumenti di "autodiagnosi" gli consentono di fornire spesso consigli risolutivi agli operatori addetti alla conduzione delle macchine, linee ed impianti.

L'impossibilità della risoluzione dei problemi in via telematica comporta l'organizzazione dell'intervento tecnico sul posto eseguito dalla figura professionale ritenuta più adatta alla risoluzione degli stessi. Durante l'esecuzione degli interventi i tecnici recatisi sul posto godono del supporto

dell'operatore collegato in via telematica (internet) che fornisce tutte le informazioni al fine di rendere più breve e preciso l'intervento consentendo la rimessa in servizio nei tempi più brevi possibile.

Le attività svolte sul posto dai tecnici a seguito della fornitura di assistenza telefonica, generano l'emissione di MANDATI di LAVORO, anche questi emessi sia in forma cartacea che telematica e pubblicati sul sito unitamente a tutte le altre informazioni relative all'impianto.

Il servizio di Assistenza telefonica viene erogato a fronte del pagamento di un canone annuale forfetario.

## Rapporti contrattuali

Contratti proposti dalla divisione "SERVICE" della ns. Società Logistic Network Italia, sono strutturati per rispondere alle reali esigenze del Cliente e comportano una serie di operazioni e controlli volti a ridurre malfunzionamenti ed a mantenere l'efficienza delle macchine a livello ottimale.

L'offerta di Logistic Network Italia (di seguito nominata LNI) si articola in diverse tipologie di contratti per meglio soddisfare le esigenze di ogni singolo cliente. Ogni contratto corrisponde ad una semplice e chiara proposta di servizio ed è strutturato in modo tale da offrire la manutenzione più adatta al tipo di utilizzo a cui viene sottoposta la macchina, la linea o l'impianto. L'offerta si articola su varie proposte che potranno da Voi essere acquistate separatamente o cumulate.

### **Chiarezza del servizio**

Ogni contratto indica in dettaglio tutte le operazioni di manutenzioni previste.

Alla sottoscrizione del contratto, il Cliente viene dotato

di un apposito registro di "conduzione e manutenzione" la cui copia cartacea rimane custodita presso il Cliente mentre la versione informatica viene pubblicata direttamente sul sito [www.logisticnetwork.it](http://www.logisticnetwork.it) da dove il Cliente, mediante l'utilizzo di un'apposita password, può effettuare interrogazioni in linea consultando l'apposito archivio all'interno del quale sono registrate tutti i dati storici dell'impianto, oltre ai lay out aggiornati, la lista dei ricambi disponibili e quanto d'altro sia ritenuto importante o semplicemente utile per gli operatori addetti alla conduzione dell'impianto e/o ai manutentori.

### **Logistic Network Italia vi guida nella scelta del contratto giusto**

Tutti i contratti sono strutturati in base al tipo ed alle modalità di utilizzo della macchina, linea e/o impianto e gli addetti di LNI aiutano il Cliente nella scelta del tipo di contratto più idoneo.