

## CUSTOMER SERVICE

Un Team a vostra disposizione nel nostro Headquarters alle porte di Milano, che coordina personale qualificato pronto ad intervenire in ogni parte del mondo.



## Customer Care

Customized solutions and top quality service!

## NTE Process Srl

NTE Process è un single source provider di impianti industriali chiavi in mano e di soluzioni di processo Industry 4.0.

Tecnologie innovative, brevettate e sostenibili: dal trasporto pneumatico per la movimentazione di polveri e granuli alle migliori soluzioni di processo come miscelazione pneumatica, miscelazione solido-liquido, atomizzazione, essiccazione, macinazione, confezionamento, filtrazione e controllo delle emissioni nocive.

## NTE Scientific Hub

E' possibile testare in prima persona tutte le tecnologie NTE Process nel nostro Impianto Pilota in scala 1:1.

Eseguiamo sia test scientifici (fluidità di base, aerazione, consolidamento, ecc.) che full scale con i prodotti (trasporto pneumatico, atomizzazione, essiccazione, parallel processing, miscelazione solido-liquido, ecc.) per simulare al meglio la resa delle diverse tecnologie in condizioni reali ed avere un'analisi predittiva delle performance, dei consumi energetici e di tutti i dettagli necessari alla corretta progettazione degli impianti.



Headquarters  
NTE Process S.r.l.

Via Milano, 14/N - 20064 Gorgonzola  
Milano, Italy  
Tel • +39 02 9516875  
Fax • +39 02 9511473  
E-mail • sales@nte-process.com  
Web Site • www.nte-process.com



Milan, Italy  
Cleveland, USA  
Mumbai, India  
Santiago, Chile  
São Paulo, Brazil



CONVEYING IDEAS,  
INSPIRING SOLUTIONS,  
BUILDING SUCCESS!



### CUSTOMER CARE

Il servizio di **Customer Care NTE Process** nasce con l'obiettivo primario di monitorare la soddisfazione dei clienti restando al loro fianco durante tutte le fasi della commessa e, successivamente, assistendoli nel post-vendita.

Site survey, assistenza qualificata, manutenzione programmata o straordinaria, parti di ricambio originali e molte altre soluzioni studiate sulla base di ogni specifica necessità per garantire sia il corretto funzionamento nel tempo che la qualità delle performance degli impianti.

I nostri clienti avranno a disposizione un unico punto di riferimento proattivo che garantisce l'affidabilità e la sicurezza di soluzioni personalizzate ed interventi tempestivi.



Officina Mobile per assistenza in campo

### SERVICE & AVVIAMENTO

Eseguiamo la messa in servizio dei nostri impianti in tutto il mondo.

Proponiamo la formazione con programmi dedicati e studiati dai nostri esperti, accompagnando i clienti fino alla piena performance degli impianti.

Il servizio di connessione remota consente il monitoraggio conto terzi da parte di NTE Process e servizi di assistenza basati su contratti 24/7 e hot line.

I benefici derivanti dall'assistenza dei nostri tecnici qualificati sono molteplici, tra cui:

- ▶ Minimi tempi di inattività
- ▶ Minime perdite di produzione
- ▶ Riduzione costi nell'acquisto di ricambi in stock
- ▶ Strategia di risk management.

- » Supervisione installazione meccanica ed elettrica
- » Avviamento e supervisione all'avviamento
- » Formazione
- » Fine tuning impianto
- » Teleassistenza da remoto
- » Rilascio report dettagliato
- » Assistenza tecnica/processo
- » Assistenza software

Tecnici esperti lavorano tutti i giorni per fornire consulenze specifiche volte al risparmio energetico e diminuzione dei costi operativi con offerte dedicate e servizi personalizzati.

### MANUTENZIONE

Mettiamo a disposizione dei nostri clienti la più qualificata assistenza attraverso pacchetti di manutenzione predittiva e assistenza remota.

Questo permette di agire preventivamente evitando il fermo accidentale degli impianti e lavorando sull'ottimizzazione dello stock ricambi con i seguenti benefici:

- ▶ Continuità della produzione
- ▶ Riduzione dei costi di manutenzione
- ▶ Rispetto delle procedure di qualità
- ▶ Sicurezza degli operatori.

- » Analisi impianto
- » Interventi programmati
- » Training del personale
- » Controllo usura componenti
- » Rilascio report dettagliato
- » Aggiornamento continuo software

- » Analisi stato di usura delle parti
- » Ottimizzazione stock ricambi
- » Fornitura ricambi originali
- » Disponibilità ricambi in magazzino
- » Aggiornamento liste ricambi in seguito a cambio codifica articoli
- » Ricambi/componenti migliorativi

### RICAMBI

Preveniamo l'inattività dovuta a fermi impianto che si tramuta in costi per mancata produzione, sprechi e danni, fornendo, per ogni impianto, liste ricambi classificando ogni componente in:

- ▶ capital spare parts
- ▶ wear spare parts
- ▶ spare parts con lunghi tempi di consegna.

E' così possibile identificare con facilità i ricambi da tenere a magazzino con i seguenti benefici:

- ▶ Minimi tempi di inattività
- ▶ Minime perdite di produzione
- ▶ Riduzione dei costi nell'acquisto di ricambi in stock
- ▶ Strategia di risk management.

### I NOSTRI SERVIZI

MANUTENZIONE ORDINARIA, PERIODICA O PREVENTIVA DEDICATA:

- Ottimizzazione delle condizioni operative dell'impianto
- Diminuzione delle rotture dovute all'usura dei componenti
- Riduzione di eventuali fermo impianto.

ANALISI IMPIANTO E SITE SURVEY CON GESTIONE DEL CANTIERE IN MATERIA DI SICUREZZA:

- Consulenza specializzata
- Analisi dei rischi e riduzione dei costi di gestione e di eventuali rischi per gli operatori
- Proposte tecniche al fine di migliorare la funzionalità dei sistemi.

SUPERVISIONE E INSTALLAZIONE MECCANICA ED ELETTRICA ANCHE IN REMOTO/TELEASSISTENZA:

- Diminuzione dei rischi legati all'errato monitoraggio
- Supporto continuativo, anche dopo l'avviamento
- Assistenza continua in ogni parte del mondo.

ASSISTENZA TECNICA, DI PROCESSO E SOFTWARE:

- Diminuzione dei consumi energetici
- Ottimizzazione dei processi
- Continuità della produzione
- Upgrade software per gestione degli indicatori principali e manutenzione predittiva.

GESTIONE PARTI DI RICAMBIO E ANALISI USURA:

- Prevenzione di eventuali rotture
- Gestione stock di magazzino
- Riduzione fermi impianto.

TRAINING DEL PERSONALE:

- Migliore gestione dell'impianto
- Intervento rapido, anche con supporto da remoto.



Tecnici qualificati e assistenza tempestiva