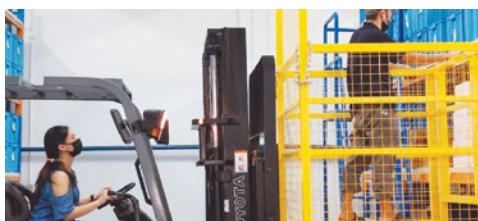


SMI ASIA SERVICES

Dal 2012 SMI è presente nel Sud-est asiatico con la filiale SMI ASIA SERVICES SDN BHD, costituita con l'obiettivo di rispondere prontamente ed efficacemente alle sempre maggiori esigenze dei numerosi clienti dell'area. Competenza, professionalità e disponibilità dello staff commerciale e tecnico, composto attualmente da 21 persone, sono i fattori chiave che stanno alla base dell'attività della filiale, che ha sede nella città di Shah Alam, a pochi chilometri da Kuala Lumpur (Malesia), in una struttura da 1500 m² adibita ad uffici commerciali e tecnici e a magazzino ricambi.



Approfondiamo l'argomento con Davide Danna, Managing Director di SMI ASIA SERVICES SDN BHD:

D: Quali sono le principali ragioni che richiedono la presenza diretta di SMI nel Sud-est asiatico attraverso una filiale locale?

R: Rispetto a 15 anni fa, attualmente gli impianti produttivi che si trovano in Asia hanno dimensioni sempre più grandi e soddisfano velocità di produzione più elevate con turni di lavoro 24 ore su 24 e 6/7 giorni alla settimana. Con questi ritmi di lavoro, la velocità nel recapitare i pezzi di ricambio ed offrire un servizio tecnico in loco, in caso di un guasto, è diventata una necessità per tutti i nostri clienti. Per questa ragione, quando i clienti decidono di investire in un nuovo impianto di produzione, fra i criteri decisivi nella valutazione e nella scelta del fornitore risulta prioritaria la struttura di assistenza tecnica post-vendita. Per tale ragione, SMI ha investito in Asia per creare una base importante, che cresce di anno in anno, per rispondere a tutte le necessità dei clienti locali.



D: Quali sono le principali richieste del mercato asiatico?

R: Innanzitutto la velocità di risposta ai clienti, sia per la fornitura di ricambi che per gli interventi di service. In Asia abbiamo numerosi clienti che, negli anni, hanno ripetutamente acquistato macchine ed impianti e che oggi si trovano a gestire linee complete o parziali (fine linea) all'interno delle quali si trovano macchinari SMI di varie epoche e tecnologie. La filiale SMI ASIA viene sempre più spesso contattata da questi clienti per interventi tecnici legati ad audits, aggiornamenti, upgrades, ecc.; ciò consente loro di ottenere rapporti sempre più dettagliati sullo stato di usura dei componenti dei loro impianti, in modo da valutare tempestivamente l'eventuale ordine di ricambi necessari ad eseguire la manutenzione programmata prima di affrontare il periodo di massima produzione stagionale.

D: Quali sono le risposte di SMI ASIA in termini di investimenti?

R: SMI ASIA non ha mai smesso di investire per lo sviluppo locale della filiale che ha sede a Shah Alam e che conta attualmente uno staff di 21 persone; abbiamo molti tecnici dedicati all'assistenza post-vendita, diversi Project Managers (ingegneri impegnati nello studio e nella progettazione delle linee complete dei nostri clienti), addetti commerciali per la vendita di ricambi, macchine e impianti completi e addetti agli acquisti. Grazie a questa struttura organizzativa, oggi SMI ASIA fornisce un servizio completo, dalla progettazione degli impianti di imbottigliamento e imballaggio alla gestione commerciale delle commesse, dall'installazione degli impianti forniti fino alle attività di monitoraggio e manutenzione degli stessi.

Ad oggi la filiale di SMI ASIA supporta quasi tutto il Sud-est asiatico, coprendo un'area che annovera la presenza di oltre 1000 macchine installate. I continui investimenti hanno permesso inoltre

alla filiale malesiana di disporre di un vasto magazzino ricambi con circa 3200 codici di pezzi diversi per un valore complessivo di circa 600.000 Euro. In aggiunta al magazzino ricambi presente nella sede centrale di SMI ASIA vicino a Kuala Lumpur, la nostra filiale ha investito notevoli risorse per rafforzare la presenza diretta anche nei paesi limitrofi, costituendo piccoli magazzini ricambi e addestrando tecnici locali in Thailandia e Filippine; inoltre abbiamo aperto anche una società controllata, PT SMI INDONESIA, a Jakarta.

D: Quali sono le richieste dei consumatori in termini di prestazioni per impianti di imbottigliamento e confezionamento e in merito al servizio?

R: In termini di prestazione per gli impianti, i clienti asiatici richiedono innanzitutto il prezzo competitivo; altrettanto fondamentali sono le prestazioni dell'impianto e la rapidità di consegna e di installazione. Per quanto riguarda il servizio post-vendita, è molto importante poter dare risposte immediate alle loro richieste e necessità. La società SMI ASIA SERVICES SDN BHD si può vantare di offrire un servizio eccellente in termini di supporto al cliente, assicurando interventi e soluzioni veloci; inoltre, grazie alla nostra presenza in loco, i clienti si sentono supportati anche quando gli uffici del quartier generale di SMI in Italia

sono chiusi e possono comunque contare sulla nostra assistenza 24 al giorno, week-end compresi.

D: Qual è la sua opinione in merito agli attuali trend del mercato?

R: In Asia, negli ultimi 10 anni, abbiamo assistito ad una crescita sostenuta degli impianti a setti in alternativa alle linee "hot fill"; in conseguenza del fatto che il settore dei "dairy products" è diventato sempre più importante.

Nell'ambito del confezionamento secondario la situazione è invece più complessa e "caotica"; in alcuni Paesi i clienti si stanno orientando sempre più verso l'abbandono del film termoretraibile a favore del cartone, ma, nel far ciò, devono affrontare enormi problemi per il maggiore costo di quest'ultimo e per la sua scarsa disponibilità. In altri Paesi, invece, assistiamo alla situazione opposta, con clienti che, per questioni economiche, stanno passando dal cartone al film termoretraibile.

In linea generale crescono anche le richieste per i formati multipack (2x2 o 2x3) in cartoncino kraft.

Ad ogni modo l'ampia gamma di macchine per l'imballaggio secondario proposta da SMI è in grado di dare la risposta più adeguata a qualsiasi richiesta del mercato, a prescindere dal materiale di imballaggio scelto dal cliente.

