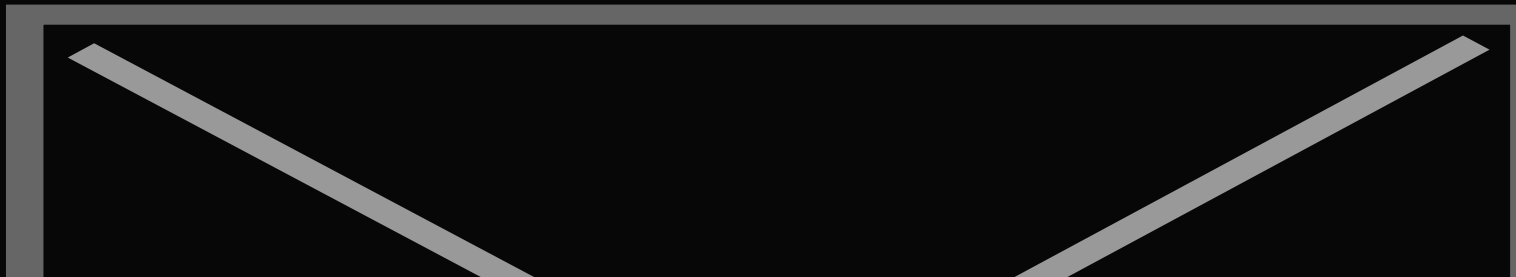
Rational presenta il servizio tecnico in 3D

1-service-team-rational-cmyk-68b067e2

Se l’eccellenza nel prodotto è sempre stato un punto fermo per RATIONAL, di certo non è minore l’importanza che l’azienda ripone nel servizio post vendita.Per questo motivo RATIONAL ha a disposizione team tecnici e di assistenza che l’azienda ritiene il proprio fiore all’occhiello. E in un momento storico in cui tutti gli scambi, le relazioni e gli incontri sono diventati di complessa gestione, il Team Service ha fatto la differenza, mettendo in campo la voglia di trovare soluzioni alternative per dare continuità all’attività formativa e restare costantemente presenti, dando supporto agli oltre 220 Service Partner certificati RATIONAL che lavorano sul territorio italiano.

Così, un po’ per gioco, a inizio anno il team Service ha iniziato a dare forma a un progetto di formazione a distanza. *«La piattaforma di e-learning era già stata improntata tempo addietro, ma rimasta dormiente e utilizzata solo per dei test per un certo periodo. Poi, inaspettatamente, si è trasformato in un’esigenza imprescindibile»* spiega **Gianpiero Greguol**, Service Director di RATIONAL Italia. *«Le maggiori difficoltà incontrate sono state quelle legate al reperimento del materiale necessario per digitalizzare i corsi: filmati, telecamere, ambienti tridimensionali per mostrare come assemblare e smontare le parti. Ma i risultati sono stati chiari e non si sono fatti attendere; per i partner questa nuova modalità rappresenta un svolta positiva: un importante risparmio economico, non dovendo più farsi carico degli spostamenti, e una metodologia più chiara grazie alle telecamere che, inquadrando i singoli dettagli, offrono una visione senz’altro migliore; inoltre tutti i corsi vengono registrati e messi a disposizione dei partecipanti che possono rivederli in qualsiasi momento. Una modalità vincente anche per il nostro Team Tecnico che non dovendosi spostare per l’Italia può ottimizzare al meglio i propri tempi e, potendo ospitare un maggior numero di partecipanti ai corsi online rispetto a quelli in presenza, riesce ad accontentare un numero nettamente maggiore di persone. Per il futuro* - continua Greguol - *ci si aspetta di mantenere attivi entrambi i binari, riservando i corsi in presenza a richieste specifiche e personalizzate, mentre quelli online agli aggiornamenti generici».*



Anche negli altri Paesi è stato adottato un approccio simile e in Germania, dov'è presente l'Associazione tedesca per l'assistenza (KVD), Rational ha vinto il premio per la gestione dei servizi 2020 grazie al suo concetto di assistenza "Da zero a online per 8.000 tecnici". Il concorso richiedeva idee che sottolineassero lo spirito inventivo in tempi di pandemia e Rational è riuscita a convincere la giuria con la sua strategia di digitalizzazione per la formazione dei Service Partner. *«I tecnici dei nostri Service Partner* - dice **Hans-Werner Albrecht**, direttore generale di Rational Technical Services a Landsberg - *che normalmente ricevono una formazione dal vivo nei centri di formazione di tutto il mondo, hanno dovuto improvvisamente essere formati online. E questo per i nuovissimi forni combinati a vapore iCombi Pro e iCombi Classic e per il sistema di cottura multifunzionale iVario, che dovevano essere lanciati a marzo. Tuttavia, poiché il loro lancio ufficiale è stato rinviato di diverse settimane a causa della pandemia, il team di formazione tecnica ha avuto almeno un po' di tempo per impostare un programma di formazione completamente nuovo. L'obiettivo era quello di offrire ai tecnici internazionali la stessa esperienza, le stesse lezioni apprese nella formazione pratica».*

Durante la formazione, i nuovi sistemi di cottura sono stati animati in 3d e presentati realisticamente in alta risoluzione dei dettagli, assicurando al team tedesco la vittoria dell'ambito primo premio. Questo a conferma del fatto che spesso è proprio nei momenti più complicati che si riescono ad avere le migliori idee e, nel caso di RATIONAL, metterle poi a disposizione dei propri clienti per offrire sempre il massimo beneficio.