

ALLEGATO B

Descrizione del Programma

PROGRAMMA DI CERTIFICAZIONE SKF PER RIPARATORI DI MOTORI ELETTRICI

Obiettivi del Programma

L'SKF Certified Rebuilder Electric Motor (CRE) è un programma studiato dalla SKF per soddisfare la domanda dei clienti industriali che richiedono operazioni di riparazione estremamente affidabili, aumentando nel contempo le opportunità di attività di manutenzione per officine selezionate di riparatori indipendenti che accettano la SKF come principale fornitore di tecnologia.

Il programma cerca di sviluppare un'attività proficua per Voi ed anche di migliorare la soddisfazione e la redditività dei Vostri clienti finali definendo nuovi standard per l'affidabilità dei motori elettrici e la qualità della manutenzione.

Benefici per le società di manutenzione dei motori elettrici

Divenendo un soggetto Riparatore Certificato SKF, Voi avrete accesso al marchio della SKF ed all'immagine forte e positiva che esso trasmette al mercato. Mostrando la grafica del programma della SKF nel Vostro ambiente di lavoro, sulla Vostra carta intestata, sui Vostri indumenti e sul Vostro materiale pubblicitario Voi sarete associati alla SKF, e distinguerete Voi e la Vostra attività dalla concorrenza.

La SKF vi aiuterà a migliorare i guadagni e la redditività della Vostra società:

- Aiutando Voi a migliorare il potenziale di mercato grazie alla promozione della SKF ed il marketing ai Vostri clienti, come anche ai clienti della SKF nella Vostra area.
- Migliorando la Vostra capacità di differenziarvi dalla concorrenza essendo certificati SKF e utilizzando il marchio di Certificazione della SKF.
- Addestrando il Vostro personale all'uso di tecnologia e processi di lavoro all'avanguardia.

La SKF Vi aiuterà inoltre a ridurre i costi introducendo:

- Strumenti e attrezzature all'avanguardia che consentono un risparmio di tempo.
- I cuscinetti di qualità della SKF e quelle che secondo SKF sono le migliori procedure di montaggio esistenti che possono ridurre il numero di reclami/ricieste di garanzia.

Benefici per i clienti utenti finali

In qualità di Riparatore Certificato SKF Voi migliorerete la Vostra capacità di soddisfare le esigenze dei Vostri clienti grazie al raggiungimento di una migliore produttività, sicurezza ed efficienza dell'impianto. Gli utenti finali hanno chiesto alla SKF un programma che possa offrire loro quanto segue:

- Minore variabilità nei servizi di manutenzione del motore elettrico e specifiche standard e costanti in qualunque sito.
- Riparazioni costanti e di alta qualità che offrano una più durevole e più affidabile vita di servizio del motore.
- Supporto da parte della SKF nell'attuazione delle migliori pratiche esistenti uguali per tutti.
- Riparazioni in cui si utilizzano solo cuscinetti della SKF in modo tale che i componenti di alta qualità diventino standard.
- Una migliore tecnologia fornita dal manutentore del motore e accesso a nuove tecnologie.

ALLEGATO B

- Manutentori di motori altamente specializzati, capaci di effettuare analisi delle cause alla radice dei guasti e relativa riparazione.
- Supervisione e gestione della certificazione del programma da parte della SKF.

Processo di Certificazione

Per aiutarVi a divenire Certificato SKF, la SKF lavorerà con Voi attraverso un processo globale. Ciascun passaggio è ugualmente importante ed il processo è in atto per garantire che il programma di certificazione porti il massimo del valore a tutti i partecipanti.

Fase di valutazione

1. Incontro iniziale e revisione dell'attività. Verificare se e come il Programma di Certificazione del Riparatore SKF può essere d'aiuto a sostegno delle Vostre attività.
2. Valutazione preliminare. La SKF compilerà il modulo "Valutazione del Candidato Riparatore" e documenterà eventuali carenze tra il Vostro stato attuale ed i Requisiti Tecnici del Programma. In questa fase potrebbero essere identificati alcuni investimenti per apparecchiature e strumenti di precisione, miglioramenti nell'illuminazione, ristrutturazione degli impianti.
3. Analisi del consumo dei cuscinetti e delle tenute. La SKF esaminerà il Vostro attuale utilizzo totale di cuscinetti e tenute, e addiverrà ad un accordo con Voi e con il Vostro Concessionario Autorizzato SKF da Voi selezionato sul metodo di approvvigionamento e immagazzinaggio di prodotti della SKF.

Fase di offerta

4. Specifica degli impianti, offerta sull'audit & sulla formazione. Sulla base della valutazione preliminare la SKF Vi indicherà quali sono gli investimenti su impianti/attrezzature necessari per raggiungere gli standard del programma, e Vi fornirà un'offerta per la formazione e l'audit.
5. Accordo di Licenza del Programma SKF. Insieme all'offerta la SKF Vi invierà due copie dell' "Accordo di Licenza del Programma" e Vi verrà richiesto di controfirmare e restituire tali copie alla SKF.
 - a. A ricezione avvenuta delle copie firmate e dell'"Ordine di Servizio" per la fornitura della formazione e dell'audit, Voi riceverete una copia dei "Requisiti Tecnici" ed il modulo del "Protocollo di Audit della SKF" per auto valutazione e preparazione dell'audit.
 - b. Una volta superata la formazione sulla certificazione e l'audit la SKF firmerà e restituirà una copia dell'"Accordo di Licenza del Programma" per il Vostro archivio.
6. Accordo di fornitura di prodotti SKF. Un accordo di fornitura di prodotti SKF tra Voi ed il Concessionario Autorizzato SKF da Voi selezionato deve essere in vigore per procedere alla fase successiva della certificazione.

Fase di Audit e di addestramento/formazione

7. Programmazione dell'audit, della formazione e della sessione di certificazione dei dipendenti. La SKF Vi contatterà per trovare un momento adatto per condurre l'audit, la formazione & la sessione di certificazione dei dipendenti. Rappresentanti della filiale del Concessionario Autorizzato SKF sono incoraggiati a partecipare alla formazione.

ALLEGATO B

8. Audit di certificazione dell'officina e formazione . Alla(e) data(e) pattuita(e) la SKF si recherà in loco e condurrà un audit di certificazione dell'officina & sessioni di certificazione.

Fase di certificazione

9. Report sull'audit e piano di azioni di miglioramento del riparatore. L'auditor della SKF redigerà una relazione dell'audit che indicherà osservazioni estremamente positive così come aree di miglioramento.
 - a. Osservazioni con punteggi 0 o 1, che influenzeranno la qualità del prodotto o del servizio, debbono essere da Voi corrette ed il completamento dovrà essere confermato prima che sia portata a termine la fase di certificazione. Non si accettano impegni scritti.
 - b. Osservazioni con punteggio 2, che possono influenzare la qualità del prodotto o del servizio, debbono avere un impegno scritto da parte Vostra ed essere approvate dalla SKF prima del completamento della certificazione.
10. Emissione del diploma di certificazione. Dopo aver ricevuto la vostra copia dell'Accordo di Licenza del Programma controfirmato dalla SKF, la SKF emetterà formalmente il Vostro diploma di certificazione con un numero di licenza globale. La SKF Vi invierà i certificati, il Vostro Set di Marketing Certificato della SKF, ed altro.

Fase del marketing

11. Piano congiunto di Sviluppo delle Vendite. La SKF lavorerà con Voi e con la Vostra forza vendita e svilupperà un piano di promozione della vostra condizione di soggetto Certificato SKF verso i clienti, includendo l'identificazione dei clienti strategici, visite congiunte ai clienti ed opportunità di vendita incrociata.
12. Visite di follow up. A processo di certificazione completato, la SKF Vi farà visita regolarmente per mettere in atto il piano di sviluppo delle vendite e per consentire una buona comunicazione ed un buon supporto.

****(parte rimanente della pagina lasciata intenzionalmente vuota)****

Ruolo della SKF

Il Programma di Certificazione SKF è gestito dalla SKF e portato avanti dalla SKF con l'assistenza di Concessionari Autorizzati SKF. La SKF ed i Concessionari Autorizzati SKF insieme Vi forniranno:

Supporto ingegneristico e sul campo

- Manager di Area della SKF & supporto Specialistico Industriale della SKF
- Canale di attenzione prioritario per quesiti tecnici avanzati.
- Accesso al supporto per l'analisi dei difetti dei cuscinetti e delle cause alla radice

Supporto di marketing

Una volta divenuti soggetti Certificati SKF, Voi otterrete l'accesso al marchio SKF ed ai punti di forza ad esso associati. La SKF Vi fornirà inoltre il materiale di marketing che Voi potete facilmente utilizzare per comunicare il Vostro status di soggetto Certificato ai Vostri clienti. Questi materiali possono includere:

- Materiale identificativo unico nel suo genere, tra cui adesivi per finestre e motori, ed un logo speciale della SKF da usare sul Vostro sito web aziendale ed altro materiale stampato.
- Etichette ed adesivi unici "Certificato SKF" da apporre su motori mantenuti secondo i requisiti del programma.
- Inclusione nella lista dei Riparatori Certificati SKF presente sul sito web SKF. Avrete inoltre l'opportunità di includere un profilo aziendale su www.skf.com/rebuilder

La SKF può inoltre commercializzare il valore del Programma di Riparatore Certificato mediante:

- Promozione del programma nel corso di fiere selezionate come parte della proposta di valore totale della SKF.
- Pubblicità del Programma Certificato SKF su riviste di settore.

Piano congiunto di sviluppo delle vendite

La SKF vi aiuterà anche a promuovere la Vostra società ed il Vostro stato di certificazione, con lo scopo di far crescere il Vostro business. La SKF Vi aiuterà a vendere a clienti strategici in comune, a massimizzare le opportunità di vendita incrociata, a condurre attività di vendita congiunte ed a mettere in atto attività di marketing diretto. Queste attività saranno documentate in un Piano congiunto di Sviluppo delle Vendite, che può includere:

- Incaricati delle vendite della SKF che promuovono il Riparatore Certificato SKF e il Programma Certificato SKF nei confronti di clienti utenti finali identificati, come parte delle loro responsabilità di vendita nell'ambito della SKF.
- Attività di vendita congiunte con clienti strategici.
- Attività di marketing diretto verso i clienti esistenti della SKF, o verso altri potenziali clienti.

Mantenimento della qualità ed incremento del livello di competenza

La SKF fornirà il proprio supporto per aiutarVi ad assicurarVi che la Vostra società e i dipendenti mantengano il loro livello di competenza, e continuino ad incrementare tale

ALLEGATO B

livello di competenza nel corso degli anni. Le attività di sviluppo della competenza possono includere:

- Corsi presso l'SKF Reliability Maintenance Institute® ed altri seminari
- Sessioni di formazione sul web per neo assunti e per formazione specializzata.
- Accesso allo strumento di Knowledge Management @ptitudeExchange® della SKF
- Software Bearing Inspector®, software LubeSelect®, articoli specifici sull'attività industriale e migliori pratiche.
- Bollettini Tecnici, specifiche sui nuovi prodotti ed altri aggiornamenti.

****(parte rimanente della pagina lasciata intenzionalmente vuota)***