

**CIEFFE**



**Michele Gava**

tel. 0039 0438 434 264  
mob. 0039 335 5833697  
michele.gava@cieffe.it



**Melissa De Marco**

tel. 0039 0438 434 259  
mob. 0039 334 6826848  
melissa.demarco@cieffe.it



**Luisa Pase**

tel. 0039 0438 434 343  
luisa.pase@cieffe.it



**Federica Martin**

tel. 0039 0438 434 335  
fax. 0039 0438 434 278  
federica.martin@cieffe.it



**Giada Brino**

tel. 0039 0438 434 327  
giada.brino@cieffe.it



**Enrico Bortoletto**

tel. 0039 0438 434 274  
mob. 0039 347 4427602  
enrico.bortoletto@cieffe.it



**Alberto Dall'Arche**

tel. 0039 0438 434 233  
alberto.dallarche@cieffe.it



**Renato Chies**

tel. 0039 0438 434 334  
mob. 0039 348 3437006  
renato.chies@cieffe.it

RC

**CIEFFE SERVICE DIVISION**

Viale dell'industria 7  
31014 Colle Umberto (TV) Italia

tel **0039 0438 4341**  
fax **0039 0438 434278**  
e-mail **service@cieffe.it**

# CIEFFE SERVICE DIVISION



SERVIZIO POST-VENDITA CIEFFE

**CIEFFE**

**IT / In nostri principali obiettivi:** Collaborazione continua e duratura con i nostri clienti, sia dopo la vendita e messa in funzione degli impianti di Cieffe, sia per quanto riguarda l'assistenza e la manutenzione su impianti dei nostri concorrenti. Programmazione della manutenzione volta garantire una fermata ridotta del periodo manutentivo, al fine di evitare fermi impianto imprevisti. Impianti efficienti, produttivi e sempre all'avanguardia = clienti soddisfatti. **I nostri principali servizi:** Assistenza tecnica post vendita su impianti Cieffe e di altri costruttori. Manutenzioni e riparazioni. Contratti di manutenzione periodica programmata. Fornitura pezzi di ricambio. Revamping, aggiornamenti software, implementazioni nuove soluzioni tecnologiche. Consulenze, istruzioni, corsi di aggiornamento. Assistenza in remoto. Cieffe Service è attiva non solo in Italia o in Europa, copre, direttamente o collaborando con le altre aziende del gruppo Cieffe, le necessità e le richieste dei clienti dislocati in tutto il mondo. Il servizio, continuo tempestivo ed efficiente, è garantito durante l'intero periodo dell'anno in maniera da soddisfare immediatamente i nostri clienti e ridurre al massimo le loro fermate produttive. **Cieffe Service**, operativa dal 2013, è composta da un gruppo di persone e tecnici di grande esperienza nel settore. Il team, dinamico e flessibile è in grado di garantire, a livello mondiale, un servizio tempestivo e di qualità. I nostri tecnici specializzati, assicurano una corretta ed efficiente manutenzione e riparazione delle macchine, permettendo una continua e duratura funzionalità delle stesse. Inoltre il gruppo di Cieffe Service è in contatto diretto con la casa madre, in particolare dal punto di vista tecnico, in maniera da essere sempre aggiornato sulle possibili nuove migliorie.

**ES / Nuestros principales objetivos:** Una cooperación continua y duradera con nuestros cliente, un Servicio postventa y después de la instalación de los equipamientos de Cieffe y también la asistencia y mantenimiento sobre los equipamientos de nuestros competidores. Planificación del mantenimiento para garantizar unas paradas reducidas durante los periodos de mantenimiento, y así evitar las paradas no deseadas de los equipos. Equipamientos de primera calidad, eficaces y productivos = clientes satisfechos. **Nuestros principales servicios:** Servicio Técnico postventa en equipamientos de Cieffe y también en equipamientos de otros constructores. Mantenimientos y reparaciones. Contratos de mantenimientos periódicos y planificados. Suministro de piezas de repuesto. Reconstrucciones, actualización de software, e implementación de nuevas soluciones tecnológicas. Consultoría, formación y cursos de reciclaje. Asistencia remota. Cieffe Service no solo está activo en Italia y Europa, sino que también cubre, directamente o mediante la cooperación con otras compañías del grupo Cieffe, las necesidades y solicitudes de los clientes repartidos por todo el mundo. El Servicio rápido, continuo, y eficaz se garantiza durante todo el periodo del año, a fin de satisfacer a nuestros clientes, mediante la reducción de sus paradas de producción. **Cieffe Service**, está operativo desde 2013, y está formado por un grupo de personas y técnicos con una gran experiencia en este sector. Nuestros técnicos especializados, aseguran un mantenimiento correcto y eficaz, así como la reparación de los equipos, para conseguir un trabajo continuado y duradero. Sin embargo, el equipo de Cieffe Service, siempre está en contacto directo, con la oficina de dirección, especialmente para trabajos técnicos, y para estar siempre actualizados sobre posibles nuevas mejoras.

**EN / Our main targets:** Continue and durable cooperation with our customer, after sales and after installation of Cieffe equipments and also for the assistance and maintenance on equipments of our competitors. Scheduling of the maintenance for guarantying a reduced stop during maintenance period to avoid unforeseen stops of the equipments. Efficient and productive state of art equipments = satisfied customers. **Our main services:** After sales technical assistance on Cieffe equipments and on equipments of other constructors. Maintenances and reparations. Periodical and scheduled maintenance contracts Spare parts supply. Revamping, software update, implementation new technological solution. Consulting, instruction, refresher courses. Remote assistance. Cieffe Service is not active only in Italy and Europe but covers, directly or cooperating with the other companies of Cieffe group, the needs and the request of the customers dislocated all over the world. The continuous, efficient and prompt service, is guaranteed during the entire period of the year for immediately satisfying our customers and for reducing their productive stops. **Cieffe Service**, operative by 2013, is formed by a group of people and technicians with big experience in the sector. The dynamic and flexible team can guarantee all over the world a prompt and qualitative service. Our specialized technicians, ensure a correct and efficient maintenance and reparation of the equipments, for obtaining a continue and durable working. However, the Cieffe Service team is always in direct contact with head office, especially for technical tasks, for being always updated on possible new improvements.

**FR / Nos objectifs principaux:** Collaboration continue et durable avec nos clients, soit après la vente et mise en marche des équipements de Cieffe, soit pour ce qui concerne l'assistance et l'entretien sur équipements de nos concurrents. Programmation de la maintenance concentrée à garantir un arrêt réduit de la période d'entretien, afin d'éviter des arrêts-équipements imprévus. Equipements efficaces, productifs et toujours à l'avant-garde = clients satisfaits. **Nos services principaux:** Assistance technique après-vente sur équipements de Cieffe et d'autres constructeurs. Maintenances et réparations. Contrats d'entretien périodique programmée. Fourniture de pièces détachées. Revamping, mises à jour software, implémentations de nouvelles solutions technologiques. Consultations, instruction, cours de remise à nouveau. Assistance à distance. Cieffe Service est active pas seulement en Italie ou en Europe, elle couvre les nécessités et les demandes des clients répartis dans le monde entier, directement ou en collaboration avec les autres entreprises du groupe Cieffe. Le service, continu prompt et efficace, est garanti pendant toute l'année de manière à satisfaire immédiatement nos clients et réduire au maximum leurs arrêts de production. **Cieffe Service**, opérative depuis 2013, est composée par un groupe d'employés et de techniciens de grande expérience dans le secteur. L'équipe, dynamique et flexible, est en mesure de garantir à niveau mondial un service prompt et de qualité. Nos techniciens spécialisés assurent une correcte et efficace maintenance et réparation des machines, en permettant leur fonctionnalité continue et durable. En plus, le groupe Cieffe Service est en contact direct avec la maison-mère, en particulier du point de vue technique, de manière à être toujours mis à jour sur les améliorations possibles.

**DE / Unsere Hauptziele:** Kontinuierliche und dauerhafte Zusammenarbeit mit unseren Kunden, sowohl nach dem Verkauf und der Inbetriebnahme der Anlagen von Cieffe Forni Industriali, als auch später, betreffend Unterstützung und Wartung, auch von Anlagen unserer Mitbewerber. Planung des Wartungszeitraums, um einen reduzierten Stillstand zu gewährleisten, und den unerwarteten Ausfall der Anlage zu vermeiden. Effiziente, produktive Anlagen nach dem neuesten Stand der Technik bedeuten zufriedene Kunden. **Unsere Hauptdienstleistungen:** Technischer Kundendienst an Anlagen von Cieffe und anderen Herstellern. Wartungsarbeiten und Reparaturen. Verträge für die programmierte, regelmäßige. Wartung. Ersatzteillieferung. Neugestaltung. (Revamping), Software-Updates, Implementierungen neuer technologischer Lösungen. Beratung, Ausbildung, Auffrischkurse. Technische Remoteunterstützung. Cieffe Service ist nicht nur in Italien oder in Europa tätig, er deckt direkt oder durch die Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen der Cieffe Gruppe die Bedürfnisse und Anforderungen von Kunden ab, die auf der ganzen Welt verteilt sind. Der kontinuierliche, fristgerechte und effiziente Service ist das ganze Jahr über garantiert, um unsere Kunden schnell zufriedenzustellen und ihre Produktionsausfälle zu minimieren. **Cieffe Service**, der im Jahr 2013 seine Arbeit aufgenommen hat, ist aus einer Gruppe von Personen und Technikern mit großer Erfahrung in der Branche zusammengesetzt. Das dynamische und flexible Team kann weltweit einen fristgerechten und qualitativ hochwertigen Service gewährleisten. Unsere technischen Fachkräfte garantieren eine ordnungsgemäße und effiziente Wartung oder Reparatur der Maschinen, was deren kontinuierliche und dauerhafte Funktionalität ergibt. Darüber hinaus ist die Gruppe von Cieffe Service in direktem Kontakt mit der Muttergesellschaft, insbesondere unter technischen Gesichtspunkten, um stets über mögliche Neuerungen und Verbesserungen auf dem aktuellen Stand zu sein.

**RU / Наши главные цели:** Долгосрочное сотрудничество с нашими Заказчиками после поставки и ввода в эксплуатацию оборудования Cieffe, а также помощь в обслуживании оборудования наших конкурентов. Планирование сервисного обслуживания для сокращения непредвиденных простоев оборудования. Эффективность и производительность оборудования = удовлетворенность Заказчика. **Наши основные услуги:** Послепродажное обслуживание оборудования Cieffe и других производителей. Обслуживание и ремонт. Периодическое сервисное обслуживание по сервисному договору. Поставка запасных частей. Ремонт, обновление программного обеспечения, внедрение новых решений. Консультации, обучение, повышение квалификации. Удаленная диагностика. Cieffe Service работает не только в Италии и Европе, напрямую или через другие компании группы CIEFFE, но и в соответствии с потребностями Заказчиков по всему миру. Постоянный, эффективный и быстрый сервис обеспечивается всего гарантийного и постгарантийного периода, что сокращает время простоя оборудования. **Cieffe Service**, начиная с 2013 года, объединила группу опытных специалистов в своей отрасли. Динамичная и гибкая команда гарантирует быстрый и качественный сервис по всему миру. Наши специалисты гарантируют корректное и эффективное обслуживание и ремонт оборудования для обеспечения бесперебойной постоянной работы. Тем не менее, команда Cieffe Service находится в постоянном контакте с головным офисом, особенно в сфере специальных задач, что позволяет постоянно совершенствоваться.



**“Customer care, dedication to work.”**

“ATTENZIONE AL CLIENTE, DEDIZIONE AL LAVORO”

## Politica della qualità ed ambiente

La Direzione della Cieffe Service srl considera la qualità dei propri processi e prodotti e la salvaguardia dell'ambiente come elementi fondamentali del proprio operare.

Essere leader nel settore, garantendo il rispetto dei requisiti qualitativi dei prodotti/servizi offerti ed impegnandosi a promuovere ogni azione sostenibile diretta a proteggere l'ambiente, costituisce la base per la seguente politica, che la società intende perseguire.

- Sostenere in prima persona l'impegno al miglioramento continuo di tutte le attività aziendali, tenendo in particolare considerazione quelle che influenzano la qualità del prodotto, il servizio offerto e l'impatto ambientale, riesaminando l'attualità della politica, definendo periodicamente obiettivi misurabili e quantificati e tenendo sotto controllo le azioni per raggiungerli.
- Supportare con il medesimo livello qualitativo sia i Clienti che utilizzano impianti prodotti dal gruppo Cieffe sia i Clienti, attuali o futuri, che utilizzano impianti non del gruppo Clienti.
- Operare nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali, della normativa e legislazione vigente in materia di qualità del prodotto, ambiente e sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Favorire la conoscenza e l'aggiornamento, da parte di tutti i collaboratori, della politica, degli aspetti tecnici e metodologici, del loro ruolo e responsabilità, coinvolgendoli al miglioramento continuo del Sistema Qualità ed Ambiente; al fine di poter garantire una più ampia diffusione della politica aziendale al personale interno e a tutte le parti interessate, ad esempio Clienti, fornitori, Istituti di Credito, Collettività, Enti nazionali governativi, la Direzione ha previsto:
  - per i lavoratori/visitatori l'affissione del documento nelle bacheche presenti nei reparti interni, ed in Reception.
  - Per tutte le parti interessate esterne all'organizzazione la pubblicazione sul sito internet aziendale.
- Creare opportuni canali di comunicazione con la popolazione, gli organismi e gli enti interessati in un'ottica di trasparenza e di collaborazione.
- Favorire i rapporti di reciproco beneficio con i fornitori mediante rapporti di *comakership* che garantiscano maggior valore aggiunto agli approvvigionamenti.
- Ottimizzare gli aspetti logistici in termini di adeguate scorte di materie prime prodotti finiti, controllo sistematico del livello di servizio in termini di rispetto dei tempi di consegna in modo da garantire il soddisfacimento dei requisiti contrattuale
- Mantenere livelli di costo che permettano una redditività tale da disporre di adeguate risorse da destinare ad investimenti mirati alla soddisfazione del Cliente e al continuo miglioramento dei prodotti e dell'organizzazione aziendale.
- Un particolare impegno nei confronti di noi stessi, della collettività e dei clienti a tutela dell'ambiente ci porta ad essere orientati alla riduzione dei rifiuti prodotti destinati allo smaltimento, attraverso la continua ricerca di nuove metodologie operative e nuove materie prime/imballaggi, oltre che all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse idriche ed energetiche.

La Direzione s'impegna a verificare con continuità l'adeguatezza di politica, i flussi di comunicazione, le risorse e i metodi impiegati, al fine di garantire l'applicazione efficace, costante e diffusa di tale politica. Il principale strumento adottato per il controllo di obiettivi e, in generale, del Sistema Qualità ed Ambiente, è costituito dal riesame della Direzione.

### **Minimo impatto ambientale**

Come particolare impegno nei confronti di noi stessi, della collettività e dei clienti, a tutela dell'ambiente, impieghiamo

- imballi prodotto riciclabili e/o ad impatto ambientale minimo
- eliminazione del consumo dell'acqua all'interno dei processi

diminuzione nel consumo di carta, attraverso l'informatizzazione documentale.

Colle Umberto, 04/02/2020

L'amministratore

Cieffe Service srl  
Luigino Da Re