



**SPINEL**  
LA FORZA DELLE RADICI, LO SGUARDO  
RIVOLTO VERSO IL FUTURO



C'È UN NUOVO CAPITOLO NELLA STORIA DI SPINEL, L'AZIENDA SALENTINA SPECIALIZZATA NELLA PRODUZIONE DI MACCHINE DA CAFFÈ ESPRESSO A CIALDE E CAPSULE. CON L'AVVIO DEL NUOVO STABILIMENTO PRODUTTIVO, IL MARCHIO PUGLIESE COMPIE UN DECISO SALTO DI QUALITÀ, RAFFORZANDO IL LEGAME CON IL TERRITORIO E RILANCIANDO AL TEMPO STESSO LA PROPRIA STRATEGIA DI CRESCITA SUI MERCATI INTERNAZIONALI.

IL NUOVO SITO INDUSTRIALE RAPPRESENTA MOLTO PIÙ DI UN AMPLIAMENTO: È IL CUORE DI UN PROGETTO IN CUI ARTIGIANALITÀ E MECCANIZZAZIONE SI INCONTRANO PER DARE VITA A UNA "SARTORIALITÀ MECCANICA" CHE HA L'AMBIZIONE DI TRASFORMARE OGNI MACCHINA IN UNA RISPOSTA SU MISURA ALLE ESIGENZE DEL CLIENTE.

SPINEL È OGGI L'ESPRESSIONE DI UN MADE IN ITALY CHE GUARDA AL DOMANI SENZA SMARRIRE LA PROPRIA IDENTITÀ. E LO FA DAL SALENTO, TERRA DI INGEGNO, CONTAMINAZIONI CULTURALI E TRADIZIONI CHE SI FONDONO IN UN ECOSISTEMA INDUSTRIALE A CHILOMETRO ZERO. ATTORNO A SPINEL SI È SVILUPPATO NEGLI ANNI UN VERO DISTRETTO PRODUTTIVO LOCALE, COMPOSTO DA FORNITORI E ARTIGIANI CHE CONTRIBUISCONO ALLA REALIZZAZIONE DEI COMPONENTI E DEI SERVIZI NECESSARI ALLA FILIERA.

L'OBIETTIVO È AMBIZIOSO: TRIPLICARE LA CAPACITÀ PRODUTTIVA, PASSANDO DALLE ATTUALI 50.000 A 150.000 MACCHINE L'ANNO. UNA SFIDA INDUSTRIALE SOSTENUTA DA INVESTIMENTI NELLA TRANSIZIONE DIGITALE, NELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E IN UNA MAGGIORE APERTURA AI MERCATI INTERNAZIONALI. L'EXPORT, CHE OGGI RAPPRESENTA IL 30% DEL FATTURATO, È DESTINATO A CRESCERE FINO AL 50% GRAZIE A UNA STRATEGIA STRUTTURATA DI PENETRAZIONE NEI PRINCIPALI PAESI TARGET.

SPINEL COSTRUISCE IL PROPRIO FUTURO RESTANDO FEDELE ALLA PROPRIA VISIONE: UNO SVILUPPO CHE PARTE DALLE PERSONE, VALORIZZA IL TERRITORIO E PUNTA SULL'ECCELLENZA DEL PRODOTTO. UN ESEMPIO VIRTUOSO DI COME L'INDUSTRIA DEL CAFFÈ ITALIANO POSSA INNOVARE SENZA SNATURARSI. CON RADICI BEN SALDE NEL SALENTO E LO SGUARDO, SEMPRE, RIVOLTO LONTANO.

## INTERVISTA CON **GIOVANNI SPINELLI, ANTONIO TARANTINO, FLAVIO PANESE**

### GIOVANNI SPINELLI

**Spinel è oggi un riferimento nazionale per l'approccio tecnologico alla produzione. Quali sono le scelte strategiche che vi hanno permesso di coniugare automazione e artigianalità senza snaturare l'identità dell'azienda?** Il nuovo stabilimento Spinel non è una rivoluzione della produzione che abbiamo sempre realizzato nei nostri stabilimenti, ma piuttosto mi piace definirla una naturale evoluzione. Le tecnologie produttive e le strategie di marketing non sono più quelle di 27 anni fa, quando iniziò la nostra avventura

nella produzione di macchine da caffè nel Salento. Quando si inizia un nuovo progetto il primo passo è eliminare tutto ciò che è obsoleto, sostituendolo con le nuove tecnologie presenti sul mercato e valorizzando e migliorando tutti i processi che si sono confermati vincenti nel tempo. L'identità dell'azienda è stata rispettata confermandone la sua natura artigianale dove per "artigianalità" si intende mettere la persona come unico ed insostituibile valore aggiunto dei processi produttivi. Al suo servizio abbiamo personalizzato software, affiancato nuove linee di montaggio ergonomiche, nuovi magazzini e mezzi di logistica completamente automatici che ci hanno permesso di ridurre le inefficienze e creare un flusso produttivo/logistico continuo, dall'ingresso merci dei componenti fino alla spedizione delle macchine.



Non abbiamo inventato nulla, ma solo unito il meglio delle tecnologie presenti sul mercato, mantenendo sempre l'artigianalità nelle operazioni. Le "mani e l'ingegno" dei nostri collaboratori continuano a creare giornalmente il vero valore aggiunto delle macchine Spinel.

"Il fattore umano ed il prodotto governano il processo industriale, legando l'artigianalità all'automazione. È stata una scommessa e ci siamo riusciti!"

**Giovanni, tu coordini lo sviluppo tecnologico in Spinel. Quali sono, secondo te, le innovazioni più significative introdotte con il nuovo stabilimento e come hanno contribuito a migliorare qualità, efficienza e servizio al cliente?**

Le innovazioni più significative sono state quelle di avere le linee produttive dinamiche e flessibili, quindi non legate al prodotto, asservite da robot AMR. I fine linea compongono automaticamente i pallet con l'ausilio di pallettizzatori e avvolgitori. I pallet finiti vengono prelevati dall'AMR e portati nell'area di spedizione evitando passaggi multipli di consegne tra reparti, perdite di tempo e di informazioni.

Tutto questo è a vantaggio dell'efficienza e di conseguenza del servizio al cliente. Un esempio classico che racconto è che prima il fine produzione della macchina non corrispondeva alla data di pronta merce per la spedizione, in quanto il pallet (non finito ma solo creato) passava dal reparto di produzione a quello logistico per essere avvolto e preparato. Ora grazie a questa nuova tecnologia, il pallet viene dato pronto dalla produzione alla logistica già dal fine linea di produzione, già indirizzato alla spedizione o allo stoccaggio a seconda delle destinazioni. Questo vuol dire che siamo in grado di spedire il giorno stesso della produzione. Grazie all'integrazione del nostro gestionale con quello degli spedizionieri nazionali, se

i pallet escono dalle linee in mattinata possono essere caricati dai corrieri nel primo pomeriggio.

Avere un processo produttivo che aumenta i controlli in modo automatizzato ed in tempi mascherati, aiuta i nostri collaboratori a lavorare meglio ed a contribuire ogni giorno all'innalzamento del livello qualitativo delle macchine, fornendo ai nostri clienti prodotti/servizi con più valore aggiunto.

## ANTONIO TARANTINO

**Come si articola oggi il reparto R&S all'interno dello stabilimento di Tuglie? Avete strutturato team specifici (ingegneri, tecnici, designer) e laboratori dedicati?**

Il reparto di Ricerca e Sviluppo (R&S) all'interno del nuovo stabilimento produttivo Spinel segue una struttura ben definita, che combina innovazione, test pratici e applicazioni industriali. Ad oggi l'attività di R&S in Spinel viene svolta ma me in qualità di Responsabile Ufficio Tecnico e dal dott. Giovanni Spinelli, che ricopre anche la carica di Amministratore Unico. Completano il team tecnico altri due ingegneri, Nicol Rossetti e Fabio Manco, ai quali sono demandate tutte le attività di contorno allo sviluppo integrale dei nuovi progetti e che quindi riguardano la redazione dei disegni tecnici, delle distinte base sia in ambiente CAD che gestionale, degli elaborati tecnici, delle certificazioni di prodotto, i test di funzionalità e le fasi di primo avvio alla produzione.

Nel caso in cui, invece, il nuovo prodotto richieda una componente estetica specifica il team tecnico si interfaccia con diversi studi di design al fine di garantire il raggiungimento delle caratteristiche funzionali ed ergonomiche richieste dal mercato.



Nel nuovo stabilimento produttivo è stata realizzata ed attrezzata un'ampia area dedicata alla ricerca e sviluppo in cui vengono svolte le attività di Pre-engineering, Engineering e Prototipazione. In particolare nell'area di prototipizzazione il team sviluppa prototipi rapidi utilizzando tecnologie come la stampa 3D, fresatrici, ecc.

Le due stampanti tridimensionali a filo ci permettono di realizzare componenti in materiale plastico (ABS, TPU, PLA, NYLON, ASA), in materiale plastico caricato con fibre di vetro o carbonio (per particolari con maggiore resistenza alle sollecitazioni meccaniche) o in gomma. La stampante tridimensionale in resina ci permette di realizzare particolari plastici ad alta finitura superficiale e con la possibilità anche in questo caso di scegliere diverse tipologie di materiale. I particolari realizzati con questa tipologia di stampante si prestano molto bene alle successive operazioni di verniciatura. Di solito, quindi, con la stampante tridimensionale in resina realizziamo le scocche esterne delle macchine da caffè ed i particolari a vista.

Con la fresatrice verticale a tre assi a controllo numerico realizziamo i particolari sottoposti a forti sollecitazioni meccaniche o in metallo come ad esempio quelli necessari per effettuare le prove di erogazione del caffè. I disegni 3D dei particolari progettati vengono convertiti e codificati in linguaggio macchina e poi trasferiti alla fresatrice per effettuare il ciclo di lavorazione. Sostanzialmente, con le stampanti realizziamo i particolari prototipali mediante sovrapposizione di materiale mentre con la fresatrice li realizziamo mediante asportazione di materiale.

Questo laboratorio è fondamentale per testare e validare rapidamente le idee prima di avviare la produzione.

**Parlate spesso di “sartorialità meccanica”. Potete descrivere in che modo questa filosofia si traduce concretamente in prototipazione o personalizzazione delle macchine?**

La “sartorialità meccanica” è un concetto che unisce il mondo dell'ingegneria e della meccanica con quello della personalizzazione e dell'artigianalità. Come nella sartoria, dove ogni capo di abbigliamento è realizzato su misura per adattarsi perfettamente alla persona, nella meccanica questa filosofia si traduce in una progettazione e realizzazione di macchine che sono uniche, altamente personalizzate e pensate per rispondere alle esigenze specifiche di chi le utilizza. L'incontro diretto tra team di progettazione e Cliente è fondamentale per comprendere le sue esigenze e definire insieme le specifiche di Progetto, in modo da customizzare il nuovo prodotto rendendolo completamente personalizzato secondo il concetto di “Sartorialità Meccanica”. Le specifiche tecniche, le dimensioni e i componenti vengono scelti in base ai desiderata del cliente, le macchine da caffè sono quindi “cucite” su misura delle sue esigenze.

L'utilizzo di tecnologie come la stampa 3D o il CNC (Controllo Numerico Computerizzato) per produrre rapidamente prototipi delle macchine permette di testare e perfezionare i design in tempi ridotti, con la possibilità di apportare modifiche successive in modo veloce e preciso, come accade con un abito su misura. Con un minimo investimento economico il cliente ha la possibilità di valutare e testare il prodotto finale conforme e fedele al 100% a quello che sarà realizzato nella produzione di serie.

Così come nella sartoria si sceglie il tessuto giusto per il tipo di abito, nella meccanica si selezionano materiali specifici in base alle caratteristiche desiderate (resistenza, leggerezza, flessibilità). L'uso di leghe particolari, acciai speciali o



compositi avanzati permette di creare macchine più performanti, leggere o resistenti a specifiche condizioni.

In alcuni casi, la personalizzazione della macchina può includere anche un livello di attenzione ai dettagli estetici, come finiture particolari, verniciature personalizzate, incisioni o l'uso di componenti che riflettano lo stile e le preferenze del cliente, un po' come un abito su misura che non è solo funzionale ma anche bello da vedere.

In sintesi, la sartorialità meccanica si traduce in una capacità di costruire macchine che non sono solo strumenti funzionali, ma vere e proprie opere personalizzate, progettate e realizzate con un'attenzione particolare alla qualità, all'unicità e alla performance.

**Il reparto R&S interagisce attivamente con la produzione? Supporta le fasi di assemblaggio e test delle macchine oppure si occupa solo della progettazione e dei prototipi?**

Nel contesto di un'azienda che adotta una filosofia di "sartorialità meccanica", il reparto di Ricerca e Sviluppo ha un ruolo cruciale che va ben oltre la semplice progettazione e prototipazione. Interagisce attivamente con la produzione, offrendo supporto diretto in vari stadi del processo di realizzazione delle macchine.

L'utilizzo del software di progettazione 3D con il quale effettuiamo la "Modellazione 3D" dei vari componenti delle macchine da caffè e la successiva realizzazione prototipale ci permettono già di valutare realisticamente le dimensioni, gli ingombri e gli accoppiamenti con gli altri particolari della macchina da caffè, ma è l'interazione e la collaborazione con la produzione che ci dà certezza che le soluzioni sviluppate in fase di progettazione possono essere tradotte efficacemente in macchine funzionanti, di alta qualità e prodotte su larga scala.

Il reparto R&S è coinvolto direttamente nell'assemblaggio delle macchine fornendo supporto tecnico, monitorando il processo di assemblaggio e intervenendo in caso di problematiche legate a componenti, tecnologie o metodi di montaggio. Inoltre, gli ingegneri R&S collaborano con gli assemblatori per identificare eventuali modifiche al design che potrebbero semplificare l'assemblaggio o migliorare l'efficienza del processo.

La comunicazione tra R&S e produzione non si limita però solo alla fase iniziale del ciclo di vita del prodotto, ma è un processo continuo. Gli operatori di produzione forniscono un feedback diretto a R&S riguardo a problematiche riscontrate durante l'assemblaggio. Questo feedback può riguardare difficoltà pratiche, miglioramenti richiesti per la lavorabilità, o suggerimenti per migliorare l'affidabilità dei componenti. Questi input sono fondamentali per apportare modifiche al design o al processo produttivo in modo tempestivo e per ridurre i costi e migliorare l'efficienza.

In un ambiente altamente personalizzato, le modifiche ai design delle macchine non si limitano solo alla parte tecnica, ma coinvolgono anche l'ottimizzazione dei processi produttivi. In questi casi il reparto R&S studia nuovi metodi di produzione, materiali alternativi o tecniche di assemblaggio più efficienti e può testare queste innovazioni direttamente in produzione. La capacità di adattare il progetto alle specifiche tecniche di fabbricazione e alle necessità operative è un aspetto essenziale in questo tipo di approccio.

Nel lungo periodo, R&S continua a interagire con la produzione per sviluppare iterazioni successive delle macchine. Queste possono derivare da miglioramenti basati sui feedback dei clienti, sull'analisi di guasti o inefficienze, o sulla continua evoluzione delle tecnologie. La fase di ricerca non



finisce mai, poiché le macchine vengono costantemente aggiornate per adattarsi ai nuovi standard di mercato o a innovazioni tecnologiche.

La sinergia tra R&S e produzione è un elemento imprescindibile per il successo di un'azienda che adotta un approccio sartoriale nella realizzazione di macchine. Il reparto di ricerca non si limita alla progettazione, ma è coinvolto in modo attivo nelle fasi di assemblaggio, test e ottimizzazione del prodotto, garantendo che il prodotto finale sia perfettamente funzionale, sicuro ed efficiente. L'interazione continua tra questi reparti consente di perfezionare costantemente le macchine e rispondere in modo dinamico alle esigenze del cliente.

**Come nasce e si sviluppa una nuova idea all'interno di Spinel? Avete un processo strutturato per trasformare un'intuizione in una soluzione concreta, fino a integrarla nella produzione?** La nascita e lo sviluppo di una nuova idea all'interno di Spinel segue un processo strutturato che include diverse fasi, dall'intuizione iniziale alla realizzazione concreta e integrazione nella produzione. La nuova idea nasce spesso da un'intuizione di uno dei membri del team R&S, un feedback dei clienti, cambiamenti nel settore, nuove normative o tendenze tecnologiche, un'analisi delle tendenze di mercato, una necessità specifica individuata durante le attività quotidiane o anche ispirata da una problematica di processo o da una richiesta specifica di miglioramento da parte dei clienti. Altre volte l'idea nasce dalla necessità di risolvere un problema specifico che si presenta durante l'uso di una macchina esistente o di un processo produttivo. In Spinel, questa fase iniziale coinvolge trasversalmente i diversi team (R&S, produzione, marketing, vendite) ed è

cruciale per la raccolta di idee e la loro analisi preliminare. Le idee sono, quindi, frutto di brainstorming informali e di incontri strutturati, come sessioni di design thinking, che mirano ad affrontare sfide specifiche con approcci creativi. Una volta che un'idea emerge, il passo successivo è valutarla per capire se ha il potenziale di essere sviluppata in una soluzione concreta. Questo comporta una prima un'analisi di fattibilità tecnica con il team di R&S che esaminano la fattibilità dell'idea in termini di tecnologie esistenti, disponibilità di materiali, e capacità di produzione. Segue una valutazione del mercato in cui il team di marketing analizzano la domanda potenziale del nuovo prodotto, l'impatto sui clienti e il valore che potrebbe aggiungere al business. Infine si valuta il ritorno sugli investimenti ovvero se l'idea è economicamente sostenibile, considerando i costi di sviluppo, la produzione e la distribuzione rispetto ai ricavi attesi.

A questo punto, l'idea viene sviluppata in una soluzione tecnica concreta. Il team di R&S sviluppa il design tecnico della macchina, tenendo conto delle specifiche richieste e delle innovazioni tecnologiche e con l'ausilio delle stampanti 3D e del CNC realizza il prototipo fisico in tempi rapidi. I prototipi vengono testati e migliorati in base ai risultati ottenuti.

In questa fase, anche il team di produzione è coinvolto per assicurarsi che le soluzioni siano facilmente integrabili nel processo produttivo e che non vi siano difficoltà pratiche durante l'assemblaggio. A questo punto si passa alla fase di industrializzazione: gli ingegneri di produzione lavorano a stretto contatto con il team R&S per migliorare l'efficienza della linea di assemblaggio, gli operatori di produzione vengono formati sulle nuove tecnologie, componenti e tecniche di assemblaggio necessarie per la realizzazione della macchina, si avviano le prime produzioni in piccole quantità per



verificare che il processo produttivo sia stabile e che non emergano problemi di qualità.

Il prodotto finale, ora ottimizzato e pronto per la produzione, entra nella fase di produzione di massa e lanciato sul mercato. Ovviamente il processo non si ferma al lancio, Spinel, con la sua filosofia di innovazione, lo monitora costantemente e apporta migliorie. In questa fase il supporto del post-vendita diventa un punto focale per raccogliere feedback dai clienti. Anche se il prodotto è già in produzione, ogni ciclo di feedback contribuisce a miglioramenti e iterazioni, creando un circolo virtuoso di innovazione e miglioramento continui. In Spinel il processo di trasformazione di un'intuizione in una

soluzione concreta è un percorso strutturato ma altamente collaborativo, che coinvolge i vari reparti aziendali in modo fluido e dinamico. La chiave del successo sta nell'abilità di combinare la creatività delle intuizioni con una realizzazione tecnica rigorosa, in modo che le idee possano essere efficacemente tradotte in macchine personalizzate e di alta qualità, pronte per il mercato.

## PANESE FLAVIO

**Durante la visita allo stabilimento ci ha colpito particolarmente la vostra sala multimediale. Potete raccontarci come è strutturata tecnicamente?**

La nostra sala multimediale è una Accademy progettata come uno spazio altamente tecnologico e modulare, pensato per supportare le attività di formazione e assistenza in tempo reale. Dal punto di vista tecnico, è articolata in cinque aree principali: Sistema di ripresa composto da telecamere ambientali bidirezionali ed endoscopiche. Queste telecamere possono zoomare su dettagli molto specifici all'interno della macchina – e vengono controllate manualmente per adattare l'inquadratura in tempo reale. Infrastruttura audio avanzata, con microfoni ambientali direzionali per l'interazione con il pubblico in sala.

Maxi-schermo 4K o monitor touch interattivo da 86", utilissimo per spiegare schemi tecnici, annotare diagrammi live e illustrare in modo dinamico flussi complessi, sia elettrici che idraulici. Connessione internet in fibra estremamente stabile, che ci permette di lavorare con dispositivi esterni e piattaforme integrate. Questo ci consente di collegarci direttamente con tecnici sul campo.

Infine, una vera e propria area demo tecnica con banco attrezzato, macchine da smontare, pezzi di ricambio ed esempi di componenti e moduli guasti. Qui possiamo fare dimostrazioni pratiche seguendo passo-passo tutte le fasi.

**La utilizzate anche per la formazione e la manutenzione da remoto?** Sì, l'Accademy multimediale è nata proprio con questo doppio obiettivo: offrire formazione tecnica da remoto e supportare gli interventi di manutenzione a distanza, in tempo reale.

Dal punto di vista formativo, realizziamo corsi pratici in live streaming per tecnici, partner e clienti, anche internazionali. Sul fronte manutentivo, utilizziamo la sala per teleassistenza avanzata affiancando tecnici sul campo. In sintesi, è uno strumento che ci permette di trasferire competenze e risolvere problemi operativi anche a distanza.

**Potete descrivere un caso concreto in cui la formazione da remoto ha fatto la differenza? Ad esempio, come lavorate "in diretta" su un guasto, mostrando ogni singolo passaggio (scelta del cacciavite, vite, assetto, ecc.)?**

Certamente, faccio un esempio molto concreto: abbiamo recentemente gestito da remoto la riparazione di una macchina da caffè professionale presso un nostro cliente in Lombardia. La macchina – un modello Jessica a due gruppi – aveva smesso di erogare acqua da uno dei gruppi. Sul posto c'era un tecnico junior, da poco formato, con poca esperienza sul campo. In condizioni normali, avremmo dovuto ritirare la macchina e riportarla presso la nostra sede, con costi elevati a carico



del cliente e tempi lunghi di intervento. Invece, abbiamo attivato una sessione live streaming, durante la quale il tecnico si è collegato con uno smartphone, mentre, dalla nostra sede, lavoravamo in parallelo su una macchina identica, mostrando ogni passaggio in tempo reale.

Siamo partiti da un'ispezione visiva guidata, per farci mostrare l'interno della macchina. Abbiamo subito ipotizzato un problema all'elettrovalvola. A quel punto siamo passati allo smontaggio, passo dopo passo, con istruzioni dettagliatissime: che tipi di chiavi usare per poter rimuovere il componente, perfino con consigli su come posizionarle per non danneggiare i cablaggi o altre parti della macchina.

Il tecnico ha poi misurato la continuità elettrica con un multimetro, mentre gli venivano dati feedback in diretta. Alla fine si è scoperto che la valvola era ostruita dal calcare. Abbiamo quindi guidato la rimozione del pezzo, la pulizia con soluzione anticalcare e il rimontaggio, sempre con supporto visivo e vocale. Dopo il test finale, la macchina era di nuovo operativa.

L'intervento è durato 1 ora e 20 minuti, senza bisogno di dover sostituire la macchina. Il giovane tecnico ha imparato facendo, con una formazione pratica, precisa e immersiva. Questo tipo di intervento è esattamente l'obiettivo della nostra sala multimediale: unire assistenza e formazione in tempo reale, facendo crescere le competenze direttamente sul campo.

**Quali sono i vantaggi finora riscontrati: minor tempo di risoluzione guasti, risparmio su trasferte tecniche, maggiore supporto in loco, riduzione errori?** Grazie al collegamento diretto con i tecnici sul campo, possiamo accedere in tempo reale ai dati diagnostici, visualizzare il problema attraverso video o sensori, e condividere immediatamente la documentazione tecnica necessaria. Questo ci consente di identificare e risolvere i guasti più velocemente, anche in impianti complessi o situazioni critiche.

Uno dei benefici più evidenti è la drastica riduzione delle trasferte non indispensabili e la rapidità degli interventi. I tecnici esperti possono rimanere in sede e guidare da remoto gli operatori in loco. Il risultato è un risparmio concreto su tempi e costi.

La sala permette un affiancamento immediato e visivo agli operatori sul campo, anche ai profili meno esperti.

Condividiamo procedure standardizzate, checklist visive e video tutorial in tempo reale, e in caso di interventi critici possiamo supervisionare ogni fase in diretta. Questo approccio ci ha portato a una migliore aderenza agli standard di qualità, con una significativa riduzione degli errori operativi. In sintesi, la sala multimediale ci permetterà di migliorare l'efficienza operativa, ridurre i costi e aumentare la qualità complessiva del servizio offerto al cliente, trasformando ogni intervento tecnico in un'occasione di apprendimento e innovazione.



**In termini di formazione, offrite corsi su manutenzione preventiva, montaggio, calibrazione... tutto da questa sala? Quanti corsi/programmi avete già erogato?** Sì, assolutamente. L'Accademy è progettata anche per offrire formazione tecnica completa e immersiva utilizzando questo spazio anche per erogare corsi su diversi temi, tra cui:

- Manutenzione preventiva, con dimostrazioni pratiche di controlli periodici, check-up e sostituzione componenti;
- Montaggio e smontaggio di macchine con riprese ravvicinate e spiegazioni passo-passo;
- Calibrazione e taratura delle macchine.

Attualmente, stiamo programmando un corso tecnico in collaborazione con un cliente estero, che verrà erogato interamente dalla nostra sala multimediale. Sarà un'occasione importante per integrare formazione pratica, strumenti digitali e supporto live, con l'obiettivo di trasferire competenze anche a distanza in modo efficace e replicabile.

**Qual è la vostra visione: pensate di offrire un centro formativo "remoto" a clienti/partner, una sorta di piattaforma virtuale integrata?** La nostra visione a medio-lungo termine è quella di trasformare la sala multimediale in un vero e proprio centro formativo da remoto e integrato, accessibile a clienti, partner e tecnici interni o esterni. L'obiettivo è offrire formazione

tecnica continua, personalizzata e scalabile, su prodotti, processi e attività di manutenzione. Abbiamo già una piattaforma virtuale sviluppata interamente per Spinel: L'After-Sales Tools "<https://spinel.aftersalestools.com>".

È un sistema completo di servizi digitali dedicati al Post-vendita, pensato per assistere i nostri clienti dopo l'acquisto delle macchine da caffè.

Tramite L'After-Sales Tools Spinel i clienti possono consultare, anche da smartphone, PC o tablet, la libreria documentale digitale, con manuali ed esplosi dei diversi modelli di macchine, foto dei componenti per facilitare l'identificazione e l'acquisto di pezzi di ricambio e componenti originali online. È uno strumento semplice, intuitivo, ma molto potente in termini di supporto per il cliente.

L'accesso alla piattaforma è riservato esclusivamente ai clienti professionisti: Tecnici, rivenditori, centri assistenza o operatori del settore. I privati non possono accedere, perché i contenuti e i servizi offerti sono pensati per un uso professionale, in ambito tecnico o commerciale.

Tutto questo nasce da un'esigenza concreta: aumentare l'autonomia dei nostri clienti, migliorare la qualità operativa sul campo, ridurre errori e tempi di intervento, e offrire un supporto Post-vendita ad alto valore aggiunto.