



CUSTOMER CARE
HELP DESK
PROCESS ENGINEERING
CGI & VFX
TECHNICAL TRAINING



/ Company Profile

1	Il Gruppo	5
2	Chi siamo	9
3	Servizi	15
4	Customer Care	19
5	Help Desk	25
6	Process Engineering	31
7	CGI & VFX	37
8	Technical Training	43

Il Gruppo



Il Gruppo

STAR

STARENGINEERING »

STAR log

STAR HOM

STAR Engineering

Company Profile



Il Gruppo

/ **Star Group**

Star Italia rinnova il proprio commitment al miglioramento del patrimonio di competenze interne e all'ampliamento dell'offerta commerciale.

Oggi, i nostri servizi garantiscono continuità di processo, efficienza e qualità: dall'ingegneria all'after sales; dalla redazione alla traduzione multilingue; dalla pubblicazione multimediale fino alla stampa e alla distribuzione.

STAR log, STAR Engineering e STAR Comunicação e Serviços completano la gamma dei nostri servizi: un grande network internazionale, con una forte presenza locale, per rispondere a tutte le esigenze delle PMI e dei grandi gruppi industriali e finanziari.

Ogni giorno, più di 250 specialisti mettono in campo professionalità e conoscenze tecniche. Grazie alle nostre tecnologie software, anticipano e favoriscono i cambiamenti, per semplificare e rendere più efficiente il ciclo di vita delle vostre informazioni tecniche.



Chi siamo



Chi siamo

/ **Chi siamo**

Star Engineering è la società del gruppo Star, specializzata in soluzioni ad alto valore.

Con una struttura giovane e dinamica, composta da un team di specialisti e ingegneri, offre soluzioni per la formazione tecnica e commerciale, il customer care, le indagini di mercato, help desk tecnico, ingegneria di processo, CGI e VFX e redazione tecnica, grafica e stampa tradizionale, stampa laser e stampa 3D.

Chi siamo

/ Sedi

STAR Engineering

Indirizzo

Via E. Castellotti 31,
41053 Maranello (MO)
+39 0536931596

info@star-engineering.it

STAR Engineering

Indirizzo

Impero Palace, Consorzio Il Sole
Via Luraghi sn,
80038 Pomigliano d'Arco (NA)

info@star-engineering.it

Chi siamo





Servizi

3

Customer Care



Il Customer Care Star Engineering offre un presidio dei principali canali di contatto Cliente – Fabbrica, e rappresenta quindi il collettore di richieste, lamentati, suggerimenti e proposte che il Cliente vuole indirizzare alla Casa Madre.

Garantisce un primo filtro alle richieste dei Clienti e si occupa poi di effettuare delle verifiche di primo livello, in modo da veicolare le richieste agli Uffici di competenza o alla Rete Ufficiale.

Sulla base di un rapporto sempre più stabile con l'Azienda, si occupa di varie attività e servizi, accomunati dall'orientamento al Cliente finale.

Help Desk



L'ufficio HelpDesk si occupa principalmente di fornire supporto assistenziale alla rete di Dealer distribuiti sul territorio globale.

I nostri tecnici sono i primi ad interfacciarsi con tutte le problematiche riscontrate, siano esse conosciute o completamente nuove. Oltre a fornire ai tecnici sul campo una soluzione tecnica immediata, l'HelpDesk effettua anche un'azione di monitoraggio costante, in modo da identificare tempestivamente ogni nuova anomalia, e permettere quindi alla Fabbrica di implementare soluzioni correttive immediate ed efficaci.

Process Engineering



L'attività di consulenza fornisce al cliente supporto dalle fasi iniziali del progetto fino all'avvio della produzione dell'autovettura.

Le attività sono effettuate prima in piattaforma e successivamente in cantiere, interagendo con il personale e con altre ingegnerie esterne di codesing.

Le fasi in piattaforma sono : impostazione/ stile, dove si effettuano le macrofatibilità; sviluppo progetto prototipi, dove si sviluppano i prototipi per la verifica di progetto.

CGI & VFX



Star Engineering offre al cliente la possibilità di realizzare video e/o shooting virtuali, garantendo un risultato finale realistico, paragonabile alla fotografia.

Il valore aggiunto di questo servizio si identifica in termini di tempi e costi. Ottimizziamo i tempi che occorrono per la realizzazione di uno shooting fotografico reale e abbattiamo i costi legati allo sviluppo di prototipi reali.

L'obiettivo è quello di sostituire sempre di più la fotografia, che richiede tempi di sviluppo molto lunghi e costi elevati (es: noleggio attrezzatura, affitto location, costo assistenza personale).

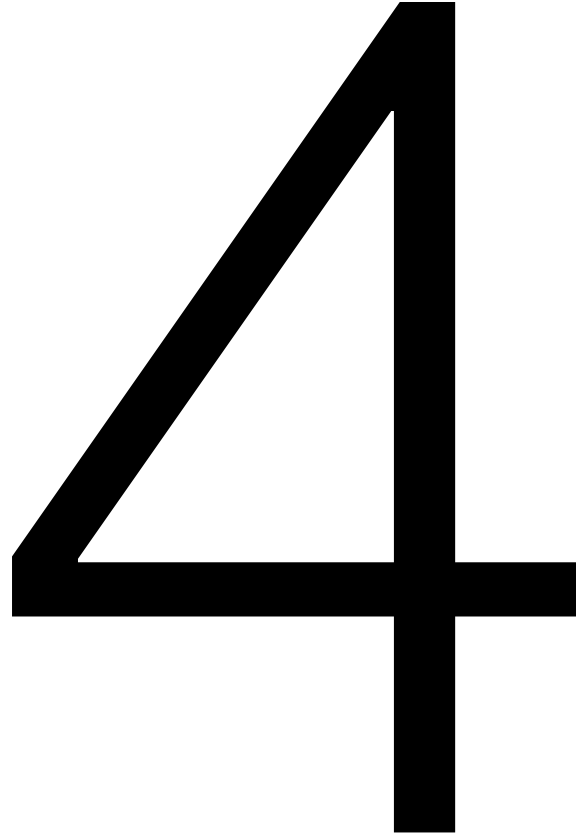
Technical Training



Il Training Centre è responsabile della redazione di tutte le presentazioni tecniche per i corsi di formazione e delle attività pratiche. Per raggiungere questo obiettivo è necessaria la collaborazione con i team e gli ingegneri, per trasferire ai tecnici e agli esperti di diagnostica il know-how di prodotto. La documentazione tecnica è redatta dai trainers e convalidata dalla fabbrica, per essere usata anche in altri centri di formazione. I corsi si svolgono principalmente nel Training Centre di Maranello, in uno spazio dedicato con due classi e due workshops.



Customer Care



/ Customer Care



**Quando prendersi
cura del cliente è una
cosa seria.**

/ Customer Care

Il Customer Care Star Engineering offre un presidio dei principali canali di contatto messi a disposizione del Cliente finale (numeri verdi, e-mail, form "contact us" da sito web) e rappresenta quindi il collettore di richieste, complaints, suggerimenti e proposte indirizzate alla Vostra Azienda. Il Customer Care Star Engineering garantisce un primo filtro alle richieste dei Clienti che gestisce smistandole agli Uffici di competenza che se ne prenderanno carico o alla rete dei dealers.

Il Customer Care Star Engineering si occupa di varie attività e servizi:

- gestione delle segnalazioni dei clienti
- gestione CRM portfolio clienti con aggiornamento e normalizzazione costante dei dati
- archiviazione documenti e privacy
- indagini di mercato
- gestione di strumenti digital online, per consentire al cliente la supervisione e il controllo avanzamento dei propri documenti e lavori.

Servizio di Customer Care in outsourcing

Per organizzazioni di piccole e grandi dimensioni e con soluzioni per tutte le tasche, Star Engineering mette a disposizione la sua grande esperienza di mediazione e di comunicazione in rappresentanza del Cliente, offrendo in outsourcing il servizio di Customer Care.

Non solo per il mondo automotive, ma per tutti coloro che hanno in mente di puntare su un'alta customer satisfaction.

Oltre alla gestione di tutto il flusso in-bound attraverso il quale il Cliente finale contatta la casa madre, uno dei servizi più richiesti è quello delle indagini di mercato. Star Engineering utilizza per questo la piattaforma Qualtrics, uno dei software leader di mercato per la customer experience, strumento ideale per effettuare sondaggi, rilevazioni e call to action. Star Engineering è in grado di proporre indagini di mercato in diverse lingue, per poter raggiungere i vostri clienti a livello globale.



Help Desk

5

Help Desk

/ Help Desk



EXP-899

Battery & Electrical Diagnostic Analyzer

MIDTRONICS
NO APPLICATION LOADED

Ver. 192-485A
★ Copyright 2007 ★



POWER



**L'arte di gestire
i problemi e di
fornire soluzioni
tecniche immediate.**

/ Help Desk

L'Help Desk di Star Engineering fornisce supporto assistenziale alla rete di dealer distribuiti in tutto il mondo. Costituisce il supporto prioritario per le richieste d'informazioni e per la soluzione dei problemi. È un avamposto strategico per l'Azienda, una sentinella, un collettore di tutte le segnalazioni. L'Help Desk gestisce il troubleshooting raccogliendo le anomalie dalla rete e cercando di risolverle tutte con la velocità di un pit stop.

Oltre a fornire ai tecnici sul campo soluzioni tecniche immediate, l'Help Desk identifica prontamente ogni nuova anomalia, mettendo nelle condizioni l'Azienda di adottare subito le più efficaci azioni correttive.

È un servizio di grande importanza poiché riduce i tempi di gestione delle anomalie e i costi di assistenza.

Raccogliendo segnalazioni, casistiche e procedure che diventano materiale di aggiornamento e di studio per la costante formazione dei tecnici, l'Help Desk arricchisce il know how dell'Azienda contribuendo in maniera determinante alla diffusione di una cultura della condivisione delle soluzioni.

Servizio di Help Desk in outsourcing

Per organizzazioni di piccole e grandi dimensioni, Star Engineering mette a disposizione la sua grande esperienza di assistenza tecnica professionale offrendo in outsourcing il servizio di Help Desk.

Non solo per il mondo automotive, ma per tutti coloro che hanno in mente di migliorare efficienza e rapidità nell'evasione delle chiamate, di massimizzare il servizio all'utente e la customer satisfaction.

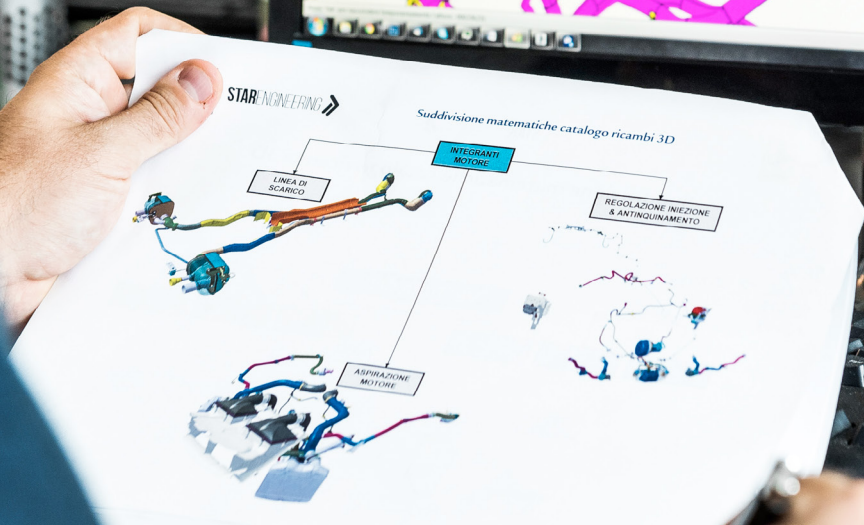
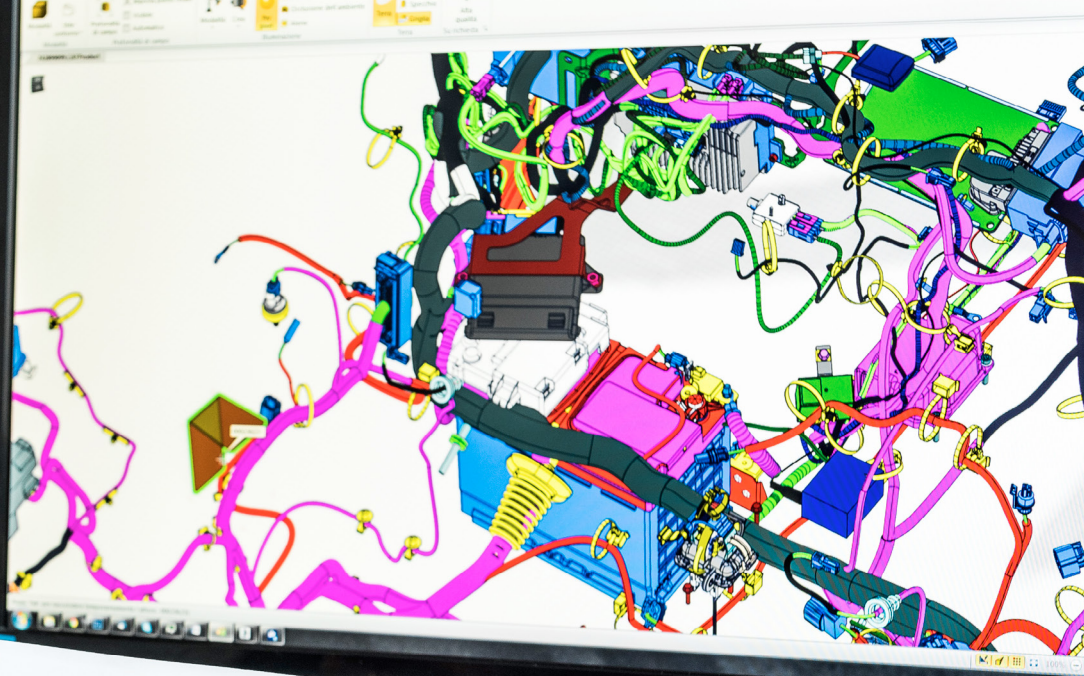
Star Engineering offre un servizio di supporto altamente professionale e qualificato garantendo affidabilità e continuità di servizio.



Process Engineering

6

/ Process Engineering



**Tutto quello che (non)
immaginate esistere:
dal momento della
progettazione a quello
della industrializzazione.**

/ Process Engineering

L'Ingegneria di processo è il settore di Star Engineering che fornisce un supporto fondamentale per tutte le realtà che richiedano lo sviluppo e l'industrializzazione di un prodotto.

Il reparto si impegna a più livelli nella fattibilità del prodotto. Si colloca fra la progettazione e la produzione, lavorando innanzitutto per uniformare il più possibile le procedure. Conosciamo inoltre le tecnologie e correggiamo i progettisti qualora un particolare violi i vincoli di accessibilità o si contrapponga a standard condivisi. Abbiamo una forte interazione con la Direzione Tecnica e agiamo anche con compiti di affinatura nel processo di collaudo.

Servizio di Process Engineering in outsourcing

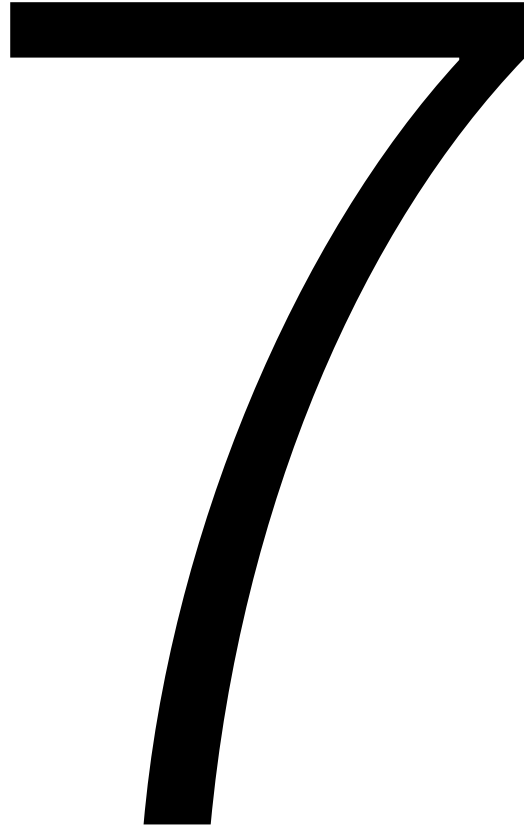
Oltre all'ingegneria di processo vera e propria, ci occupiamo di:

- fornire nella fase di prototipo le istruzioni per la produzione e l'assemblaggio delle parti, quadri di montaggio e istruzioni dettagliate su come va montato il prodotto;
- prototipazione 3D; piccoli attrezzi, dime di controllo;
- service ability: analisi di smontaggio di pezzi e componenti o modalità e frequenza delle ispezioni periodiche d'idoneità. Perché immaginare uno smontaggio facile dei pezzi che si usurano con più frequenza è segno di una progettazione intelligente, che fa risparmiare tempi e costi all'Azienda.

Il reparto di Ingegneria di processo ha inoltre il compito di produrre documentazione ufficiale aggiornata e certificata di supporto alla produzione controllandone i diversi cicli, partecipando alla formazione del personale di linea per l'ottimale assemblaggio fino ad arrivare al lancio produttivo.



CGI & VFX



CGI & VFX

/ CGI & VFX



**Qui trovi il terreno
giusto per far crescere
e modellare le tue idee.
Anche se il tuo prodotto
non esiste ancora.**



/ CGI & VFX

Star Engineering realizza video e shooting virtuali in fotorealismo per comunicare un prodotto che ancora non esiste, per visualizzare funzionamenti tecnici altrimenti impossibili da ottenere, per abbattere i costi legati allo sviluppo di prototipi.

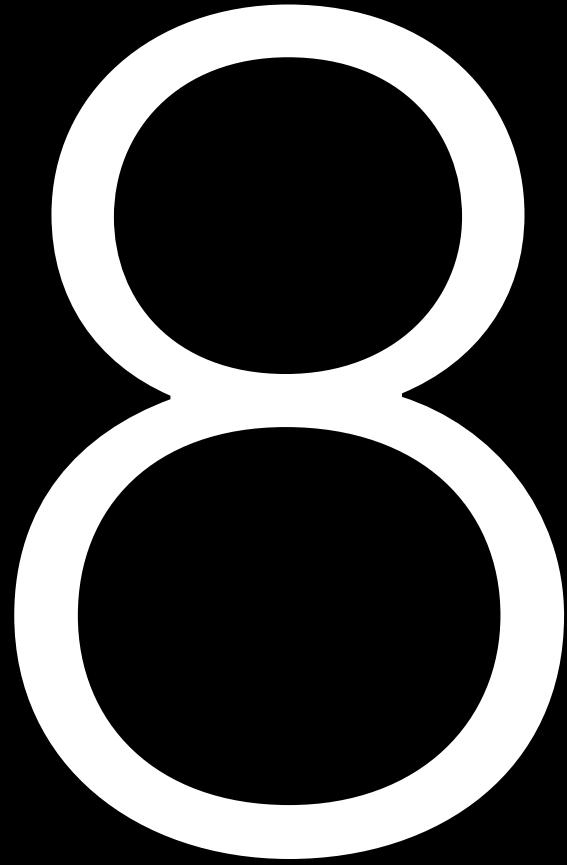
Con le tecniche CGI (Computer Generated Imagery) non ci sono ormai più limiti a trasformare le idee in realtà e Star Engineering dà forma ai progetti in tempi rapidi e a costi accessibili.

L'impiego di CGI e VFX (visual effects) è assai vasto poiché si abbassano i tempi ed i costi di lavorazione (costruzione di scenografie virtuali, studio delle inquadrature, della luce, dei movimenti degli attori), consentendo di realizzare inquadrature originali, fatte da inediti punti di vista, ed effetti speciali notevoli.

Dal briefing al progetto, dalle matematiche al prodotto finito, Star Engineering è in grado di fornire concept, storyboard, animatic, layout 3D, animazione, rendering, montaggio, VFX e post-produzione.



Technical Training



/ Technical Training



**Erogazione di saperi
e cultura della
condivisione.**

/ **Technical Training**

Star Engineering gestisce la redazione di tutti i manuali per i corsi di formazione tecnica che si svolgono in azienda o direttamente in dealership e worldwide, a seconda delle esigenze del Cliente, coordinando le attività dei Centri di formazione satellite in New Jersey, Slough, Shanghai e Tokyo.

I tipi di corsi di formazione erogati dal Training Centre sono diversi al fine di coprire tutti gli ambiti tecnici dell'autoveicolo: dalla meccanica (motopropulsore, autotelaio e carrozzeria) all'elettronica (impianto elettrico e reti di comunicazione CAN), per arrivare anche a corsi dedicati alla Forza vendita (Product Knowledge Training) al fine di garantire loro una eccellente conoscenza del prodotto anche in relazione ai competitor.

I manuali tecnici redatti ed utilizzati per la Formazione Tecnica sono il risultato finale di una lunga attività di collaborazione con i team di progettazione che hanno il compito di fornire la documentazione specifica sul prodotto e, successivamente, di valutare e validare l'efficacia del lavoro di sintesi effettuato.

L'efficacia tecnica dei corsi è dovuta anche al continuo scambio di informazioni tra i responsabili del Customer Care e dell'Help Desk, che sono i primi collettori di problemi e lamentati, e che richiedono soluzioni e relative risposte formative.

L'efficienza del Training Centre è garantita dalle figure dei Training Coordinators che, potendo anche disporre di una piattaforma di e-learning, sono in grado di effettuare una valutazione sui singoli Esperti Meccanici e Diagnostici. Analizzando infatti i loro curriculum di formazione e valutando il risultato di un assessment annuale, vengono evidenziati i loro gap ed invitati a corsi mirati per massimizzare la loro competenza e garantire uno standard di eccellenza come richiesto dal Cliente.

I Training Coordinators hanno anche il compito infine di gestire in toto il calendario e l'organizzazione logistica dei corsi di formazione coordinando trainers, interpreti e Dealers. Non solo corsi tecnici, quindi, ma anche manageriali per i vari profili professionali (dall'Accettatore al General Manager).

Sito:

www.star-engineering.it

Contattaci:

info@star-engineering.it

Seguici:

Star Engineering Italia



/ Sedi

STAR Engineering

Indirizzo

Via E. Castellotti 31,
41053 Maranello (MO)
+39 0536931596

info@star-engineering.it

STAR Engineering

Indirizzo

Impero Palace, Consorzio Il Sole
Via Luraghi sn,
80038 Pomigliano d'Arco (NA)

info@star-engineering.it



a STAR Group company