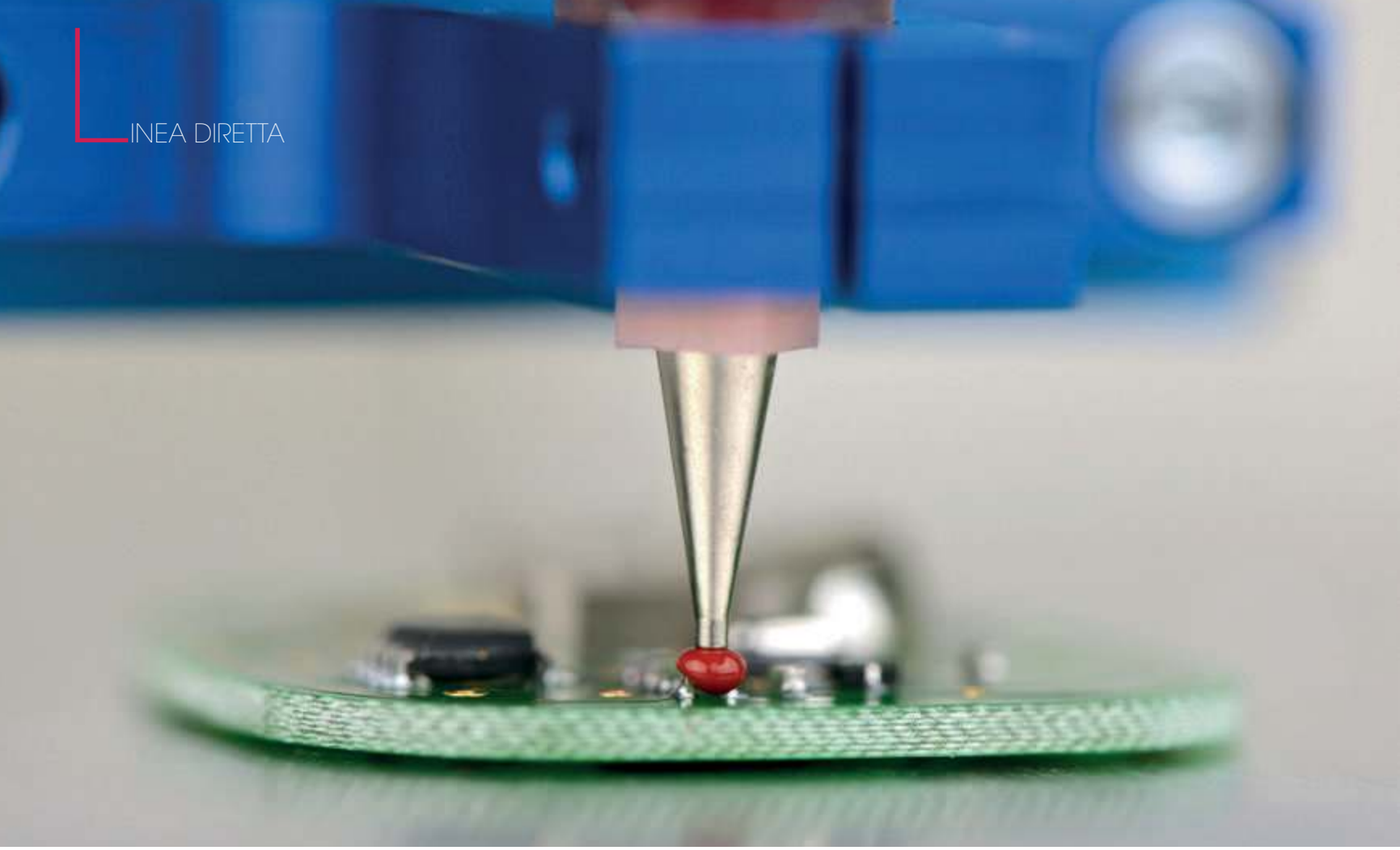

DA 35 ANNI ACCANTO AI CLIENTI

ISCRA dielectrics è nata nel 1987, a Conegliano in provincia di Treviso: 35 anni di esperienza nel mondo materiali isolanti e dosaggio dei fluidi. Un'azienda nata dalla passione di Rino De Luca, che ha intrapreso questo percorso imprenditoriale partendo da un garage, per arrivare oggi a un'azienda strutturata e che guarda al futuro. Abbiamo parlato col suo fondatore di quali cambiamenti ci sono stati in questi lunghi anni, e della filosofia che permette a ISCRA di avere successo.

di Rossana Pasian

In 35 anni il mondo è cambiato, anzi si è rivoluzionato più volte; e non si è ancora fermato. "Quando ho iniziato a lavorare - racconta Rino De Luca - i venditori, ogni sera, spedivano via posta alla casa madre i rapporti di visita dai clienti. Oggi si fa tutto con le email, in tempo reale. È proprio un altro mondo". Rino De Luca ha fondato ISCRA dielectrics nel 1987, dopo aver lavorato per diversi anni come venditore tecnico per un'importante azienda torinese. "Tra i prodotti, c'erano le resine per isolare componenti elettronici - prosegue De Luca - Non ero molto esperto inizialmente, ma queste sostanze mi hanno affascinato fin da subito. Nel corso degli anni, i clienti mi chiedevano materiali sempre più innovativi e avanzati, che però l'azienda non trattava: da qui la decisione di mettermi in proprio e fondare ISCRA dielectrics, una PMI flessibile e dinamica per la fornitura di materiali isolanti per il settore elettrico-elettronico e di macchine per il dosaggio. Cento clienti erano l'obiettivo, una base di partenza che avrebbe garantito una certa tranquillità. Il numero, nel corso del tempo, ha superato le 4.000 unità, con una discreta presenza anche di clienti internazionali".
Oggi, ISCRA distribuisce principalmente le resine epossidiche e poliuretaniche di Elantas Europe, di

I dosatori che ISCRA dielectrics propone sono facilmente integrabili all'interno di sistemi già esistenti.

The dispensers that ISCRA dielectrics offers are easy to integrate into existing systems.

■ *DIRECT LINE*

35 years alongside customers

ISCRA dielectrics was founded in 1987, in Conegliano, near Treviso: 35 years of experience in the world of insulating materials and fluid metering. A company born out of the passion of Rino De Luca, who undertook this entrepreneurial journey starting off in a garage, to become today a structured company which looks to the future. We spoke to its founder about the changes which have taken place over these long years, and about the philosophy which allows ISCRA to be successful.

In 35 years the world has changed, indeed it has been transformed several times; and it still has not stopped. "When I first started working - Rino De Luca said - the salespersons used to mail customer visit reports to the parent company every evening. Today everything is done by email, in real time. It really is another world". Rino De Luca founded ISCRA dielectrics in 1987, after working for several years as a technical salesman for an important company in Turin. "Among the products, there were resins for insulating electronic components - De Luca continued - I was not a great expert at first, but these substances fascinated me right away. Over the years, customers asked me for more and more innovative and advanced materials, which the company did not however deal with: hence the decision to set up my own business and establish ISCRA dielectrics, a flexible and dynamic SME for the supply of insulating materials to the electrical-electronic sector and dosing machines. One hundred customers was the target, a starting point which would guarantee a certain peace of mind. Over time, the number has grown to over 4,000, with a good number of international customers as well".
Today, ISCRA mainly distributes Elantas Europe's epoxy and polyurethane resins, for which it is agent and dealer. It is also the exclusive distributor for Italy and the reference point for companies in Southern Europe and the Balkan Peninsula for Fisnar Europe, which specialises in the manufacture of manual and robotic systems for dispensing single and two-component resins, coatings, sealants and heat-conductive products used in the electronics and industrial sectors. "We are very open to the outside world - Rino De Luca explained

cui è agente e concessionaria. Inoltre, è distributore esclusivo per l'Italia e punto di riferimento per le aziende del Sud Europa e Penisola balcanica di Fisnar Europe, specializzata nella realizzazione di sistemi manuali e robotizzati per il dosaggio di resine mono e bicomponenti, vernici, sigillanti e prodotti termoconduttivi, utilizzati nel settore elettronico e industriale. "Siamo molto aperti verso l'esterno - spiega Rino De Luca - abbiamo un sito costantemente aggiornato con le nostre attività e partecipiamo alle fiere di settore, cosa non scontata per un distributore: vogliamo comunicare il più possibile con i clienti acquisiti e potenziali".

Un modus operandi di successo

Fin dalla sua nascita, ISCRA non voleva porsi come mero distributore e fornitore, ma anche come consulente, quindi non come un semplice servizio di acquisto e vendita. "In 35 anni - spiega De Luca - abbiamo avuto la possibilità di raccogliere un grande insieme di casistiche ed esperienze che ci permettono di analizzare le esigenze dei clienti e guidarli nella scelta più vantaggiosa da un punto di vista costi-benefici. È importante instaurare con loro un rapporto di fiducia, diventando dei partner: alcuni ci chiamano e si affidano quasi completamente a noi per risolvere un problema; cooperando con loro, troviamo la risposta e la soluzione migliore". Oltre a un magazzino costantemente e ben rifornito, che permette di evadere velocemente gli ordini, ISCRA dispone di un'area laboratorio per fare prove su pezzi campione, in modo tale da poter far toccare con mano ai clienti le soluzioni che vengono proposte. Oltre a questo, i tecnici ISCRA possono andare direttamente dal cliente: a volte, infatti, è meglio vedere in reparto la natura della problematica prima di elaborare una risposta.

"Un altro nostro punto di forza - spiega De Luca - è il riuscire a dare continuità ai prodotti che distribuiamo. Penso soprattutto alle resine, ho visto aziende, che operano soprattutto come e-commerce, non garantire di anno in anno la fornitura di un determinato prodotto, perché uscito di produzione o perché hanno deciso di non tenerlo più a catalogo, senza avvertire i clienti. Ciò che noi distribuiamo non svanisce da un giorno all'altro, ma diamo continui-

- we have a website which is constantly updated with our activities and we take part in trade shows, which is not something that can be taken for granted for a distributor: we want to communicate as much as possible with our existing and potential customers".

ISCRA distribuisce principalmente le resine epossidiche e poliuretaniche di Elantas Europe, di cui è agente e concessionaria.

ISCRA mainly distributes Elantas Europe's epoxy and polyurethane resins, for which it is agent and dealer.

A successful operating method

Since its foundation, ISCRA wanted to position itself not just as a mere distributor and supplier, but also as a consultant, therefore not as a simple purchase and sales service. "In 35 years - De Luca explained - we have been able to collect a large number of case histories and experiences enabling us to analyse customers' needs and guide them towards the most advantageous choice from a cost-benefit standpoint. It is important to establish a relationship of trust with them, becoming partners: some call us and rely almost entirely on us to solve a problem; by cooperating with them, we find the answer and the best solution". Besides having a constantly well-stocked warehouse, which allows fast processing of orders, ISCRA also has a laboratory area where sample parts are tested, so that customers can experience first-hand the proposed solutions. In addition to this, ISCRA's technicians can visit the customer directly: sometimes it is better to see the nature of the problem in the workshop before coming up with a response.

"Another one of our strengths - De Luca explained - is being able to give continuity to the products we distribute. I am thinking above all of resins. I have seen companies, operating mainly as e-commerce providers, fail to guarantee the supply of a given product year after year, either because it has been discontinued or because they have decided to stop including it in their catalogue, without informing their customers. What we distribute does not disappear from one day to the next,

tà, e nel caso in cui un prodotto diventi obsoleto ci operiamo in anticipo per fornire una valida alternativa, aiutando il cliente a trovare la giusta alternativa e a effettuare la transizione al nuovo prodotto. Non lasciamo i clienti nei guai".
Le macchine di dosaggio Fisnar sono entrate nel portafoglio ISCRA dielectrics dal 1995. Anche in questo caso, ovviamente, viene dato il supporto necessario ai clienti, anche se sono molto semplici da utilizzare. "I dosatori che proponiamo - afferma Rino De Luca - sono facilmente integrabili all'interno di sistemi già esistenti. Possono anche essere utilizzati come macchine stand-alone o da banco, sono soluzioni molto versatili e semplici, anche grazie ai software intuitivi. La semplicità di utilizzo è, in effetti, una delle richieste maggiori che ci arrivano per le macchine, soprattutto da quelle aziende che non hanno necessità di un'automazione spinta né operai specializzati in singole operazioni. Un'altra cosa che ci viene richiesta è altissima precisione: anche in caso di piccole produzioni, una macchina automatica può garantire un dosaggio senza sbavature o errori".

Fisnar Europe, distribuita da ISCRA, è specializzata nella realizzazione di sistemi manuali e robotizzati per il dosaggio nel settore elettronico e industriale.

Fisnar Europe, distributed by ISCRA, specialises in manual and robotic dosing systems for the electronics and industrial sectors.

but we provide continuity, and in the event that a product should become obsolete we work in advance to provide a viable alternative, helping the customer to find the right replacement and make the transition to the new product. We don't leave customers in trouble".
Fisnar dosing machines have been part of the ISCRA dielectrics portfolio since 1995. Even in this case, of course, the necessary support is provided to customers, although these machines are very simple to use. "The dosing machines we offer - Rino De Luca said - are easy to integrate into existing systems. They can also be used as stand-alone or desktop machines, they are very versatile and simple solutions, also thanks to intuitive software. Ease of use is actually one of the main requests we receive for the machines, especially from those companies not requiring high levels of automation or workers specialised in individual operations. Another thing we are asked for is very high precision: even in the case of small productions, an automatic machine can guarantee dosing without smears or errors".

The importance of health and the environment
In 35 years, demands have changed a lot, not only in terms of effectiveness and quality: much more attention is paid to the health of workers in contact with chemicals. Over time, products have been modified and improved, keeping abreast of scientific research and new discoveries in the medical and ecological fields. "Many products have

La sede di ISCRA dielectrics si trova a Conegliano, in provincia di Treviso.

ISCRA dielectrics is based in Conegliano (Treviso).

L'importanza di salute e ambiente

In 35 anni, le richieste sono molto cambiate: non solo per quanto riguarda efficacia e qualità, ma si guarda molto di più alla salute dei lavoratori a contatto con le sostanze chimiche. Nel corso del tempo, infatti, i prodotti sono stati modificati e migliorati, restando al passo con le ricerche scientifiche e le nuove scoperte in campo medico ed ecologico. "Sono stati eliminati molti prodotti - racconta De Luca - ottimi per il lavoro da svolgere, ma nocivi per gli operatori: una volta scoperta la loro pericolosità, sono stati sostituiti da altri, forse meno performanti, ma certamente non causa di malattie. Per fortuna, l'azienda di resine che distribuiamo, Elantas Europe è molto attenta e sensibile a questo aspetto".

Di pari passo alla salvaguardia della salute delle persone viaggia l'ecosostenibilità. "I nostri partner - spiega Rino De Luca - hanno al proprio interno reparti specifici che controllano la conformità dei componenti alle normative vigenti, e spesso guardano 'oltre' in modo da proporre sempre componenti all'avanguardia e che non contengano prodotti sospettati di provocare danni alle persone e all'ambiente, anche se non ancora vietati. Noi come distributori, ovviamente, non possiamo intervenire, ma siamo molto attenti a informare i nostri clienti: come devono essere utilizzati e smaltiti i prodotti, così da non gravare sull'ambiente".

ISCRA dielectrics, dunque, è un'azienda che forte dei 35 anni di esperienza e know-how, vuole restare al passo con i tempi, senza restare legata al passato. "Abbiamo ancora tanta voglia di crescere - conclude De Luca - siamo curiosi di scoprire nuovi prodotti e le prossime scoperte chimiche e tecnologiche nel campo delle resine, del materiale isolante e dei dosatori. Vogliamo restare equilibrati, quindi senza fare passi più lunghi della gamba, ma una cosa è certa: non ci fermiamo!". ■

been eliminated - De Luca said - which are excellent for the work to be done, but harmful to the operators: once their hazard was discovered, they were replaced by others, perhaps less performing, but certainly not causing illness. Fortunately, the resin company we distribute, Elantas Europe, is very attentive and sensitive to this aspect".

Environmental sustainability goes hand in hand with safeguarding people's health. "Our partners - Rino De Luca explained - have specific in-house departments to check the compliance of components with current regulations, and they often look 'beyond' in order to always offer cutting-edge components which do not contain products suspected of causing harm to people and the environment, even though they have not yet been banned. We as distributors, of course, cannot intervene, but we are very careful to inform our customers: how the products should be used and disposed of, so as not to burden the environment".

ISCRA dielectrics, then, is a company which, with 35 years of experience and know-how, wants to keep up with the times, without remaining tied to the past. "We still have a great willingness to grow - De Luca concluded - we are curious to discover new products and the upcoming chemical and technological breakthroughs in the field of resins, insulating material and dispensers. We want to remain balanced, so we are not going to bite off more than we can chew, but one thing is certain: we shall not stop!" ■