

PASSAPORTO PER IL SUCCESSO

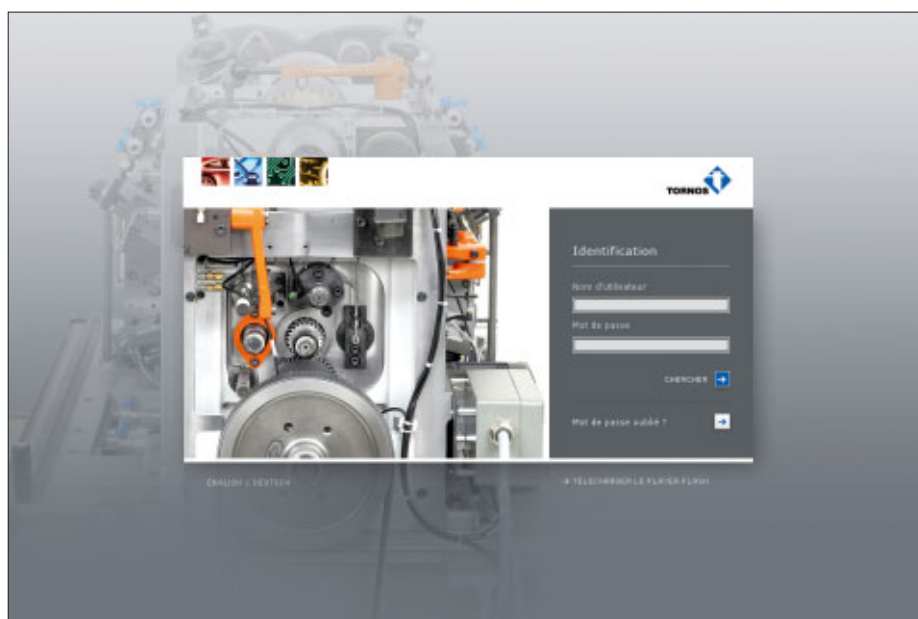
Al giorno d'oggi, l'identificazione è un mezzo per razionalizzare gli spostamenti (sia di persone con i passaporti e carte d'identità, che di valori a rischio protetti, ad esempio, con microchip elettronici) così come gli scambi (quali i beni di consumo, tramite i codici a barre, e le transazioni con le carte di credito). I flussi delle persone e dei beni sono correlati a flussi di informazione sempre più intensi e precisi.

Quando una macchina viene installata presso un cliente, per il suo fabbricante l'identificazione delle parti di ricambio è d'importanza capitale nel processo di razionalizzazione. In effetti, una macchina ferma è una realtà alquanto sgradevole ed in tale circostanza è indispensabile che la durata dei fermi sia quanto più breve possibile. Sovente per una riparazione la prima tappa consiste nella fornitura di un pezzo di ricambio ragion per cui la sua identificazione è cruciale e deve essere molto rapida. Conscia di questa problematica, Tornos innova. decomagazine ha incontrato la Signora Liliana Buforn, responsabile del progetto "identificazione" al reparto "Parti di ricambio" ed il Signor Sandor Sipos, capo del medesimo reparto e del Servizio Post-Vendita.

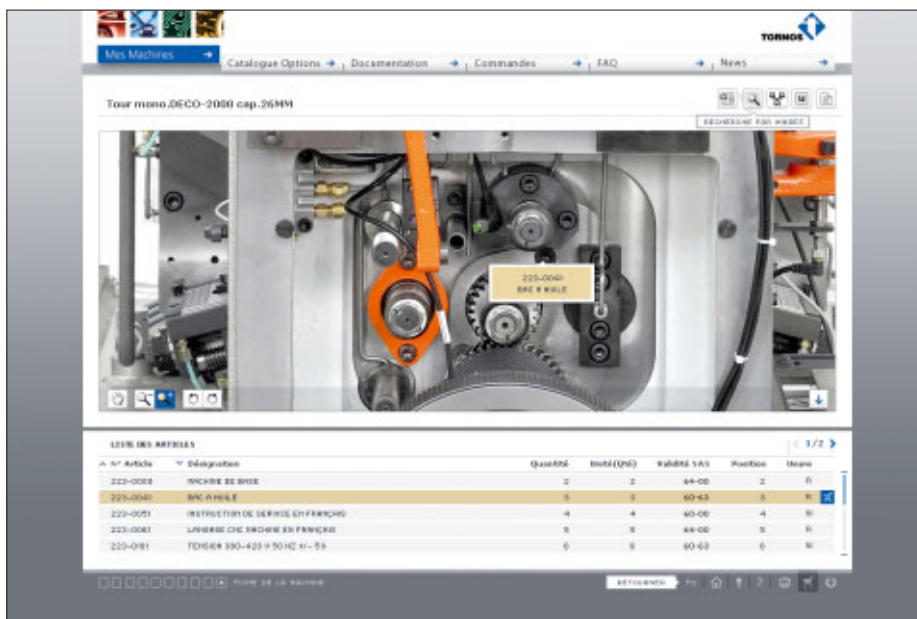
decomagazine: Nella nostra precedente edizione, abbiamo citato il fatto che in Tornos il servizio fornito viene continuamente misurato nella sua totalità. Il suo progetto di aiuto all'identificazione delle parti di ricambio deriva da queste costanti analisi?

Sandor Sipos: L'identificazione delle parti di ricambio permane un fattore critico in quanto non basta identificarle rapidamente ma anche correttamente. Questo argomento ha rappresentato in effetti uno dei cardini nel progetto di migliorie, argomento messo in luce dalle nostre analisi.

Liliana Buforn: Questo progetto, come peraltro tutti gli altri nostri progetti, è stato elaborato con il



Schermata d'accoglienza del sistema. L'utilizzatore si collega con una password fornita da Tornos (che potrà modificare successivamente) e approda alla pagina personalizzata.



Veduta della pagina di navigazione per immagini e zoom. Un elevato numero di fotografie, di alta qualità, rendono l'utilizzazione user-friendly.

medesimo spirito: quello di offrire ai nostri clienti le soluzioni migliori ai problemi con i quali devono confrontarsi. Creeremo su Internet un'applicazione che consentirà ai clienti di identificare visivamente sia le parti di ricambio che quelle difettose delle loro macchine.

dm: Pensate di utilizzare Internet, ma non ci saranno troppe informazioni che renderanno il procedimento complicato?

LB: No. Il nostro progetto è concepito per consentire ai clienti di accedere tramite Internet alle informazioni correlate alle loro proprie macchine e di ordinare i pezzi di ricambio o quelli difettosi.

Si tratta di un sistema di ricerca collegato al nostro sistema SAP che mostra solamente le precise informazioni dei clienti, e ciò in modo individualizzato. Questo programma permette di ottenere informazioni sulla disponibilità ed i prezzi delle parti di ricambio ed in seguito di ordinarle dando inoltre modo di dialogare con i collaboratori del Reparto "Parti di Ricambio" della Tornos (SPR).

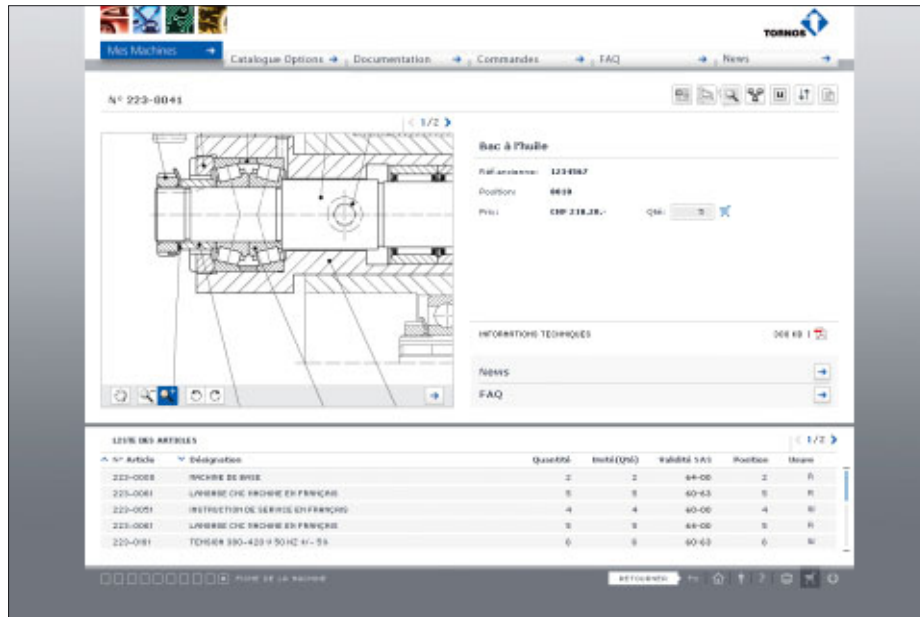
dm: Concretamente, come funzionerà?

LB: Il cliente si collegherà grazie ad una password, in seguito avrà la possibilità di scegliere una macchina nell'elenco del suo parco macchine. Ogni macchina

corrisponde esattamente sia nel modello che nelle opzioni fornite. Non appena individuata la giusta macchina la navigazione diventa visiva ed intuitiva. Il funzionamento è simile ad una carta sulla quale si "zuma" sino alla destinazione ricercata. Tramite lo zoom il nostro cliente si concentra sulla parte della macchina per la quale desidera delle informazioni. Tramite ingrandimenti successivi (fotografie e disegni) il nostro utilizzatore potrà agevolmente procedere all'identificazione del pezzo necessario. Sulla base dell'immagine del pezzo identificato, che viene visualizzato sul suo schermo, avrà la scelta sia di ordinare direttamente, sia di contattare il reparto SPR della Tornos da dove un collaboratore visualizzerà a sua volta le stesse informazioni del cliente. In tal modo due interlocutori potranno comunicare chiaramente su basi condivise poiché guarderanno simultaneamente le stesse immagini.

dm: Come funziona questo progetto nel dettaglio, quali sono i suoi limiti?

LB: I dettagli di completamento del progetto sono di tipo informatico. Abbiamo sviluppato dei database che ci permettono di gestire le nomenclature, le gamme delle operazioni e di stabilire dei legami con tutte le informazioni utili nell'azienda. Per esempio, per dar vita a questo database è stato necessario recuperare i dati, provenienti da tutte le nostre pub-



Prossima tappa: i disegni e gli schemi che permettono agli utilizzatori di vedere nel dettaglio le posizioni di montaggio nonché tutte le informazioni inerenti i pezzi cercati.

blicazioni automatizzate dei cataloghi degli utensili, delle opzioni e delle parti di ricambio, di cui ci servivamo precedentemente.

Per quanto riguarda i tempi, abbiamo iniziato con due macchine, SAS 16.6 e DECO 20a; con questi due tipi di macchine, saremo in linea al rientro dalle vacanze estive.

dm: Presumo che questo progetto sia “faraonico”, perché averlo avviato? Non è troppo gravoso volendo semplicemente migliorare l’identificazione dei pezzi?

LB: Ci adoperiamo per offrire ai nostri clienti soluzioni adeguate, e veramente ottimizzate, per le loro proprie macchine ed il sistema di cui sopra ci permette di fornire realmente un servizio totalmente personalizzato. Abbiamo ritenuto che gli elementi in gioco fossero sufficientemente importanti per lanciarci in questa sfida altamente impegnativa.

dm: Per iniziare avete scelto due macchine, perché proprio quelle? E perché procedere per tappe?

SS: La scelta delle macchine si è basata su una analisi del parco installato e sul grado della nostra tecnologia. Per la SAS-16.6, la decisione è stata presa rapidamente in quanto annoveriamo un parco macchine di diverse migliaia di unità e la loro tecnologia non evolve molto rapidamente.

Di contro, per la scelta della seconda macchina volevamo assolutamente si trattasse di un prodotto DECO e abbiamo scelto il modello 20a in ragione della sua ottima ripartizione presso numerose aziende. Le tappe hanno avuto luogo in modo naturale poiché si tratta di una considerevole massa di lavoro e noi vogliamo sinceramente che la soluzione sia stabile e rispondente.

dm: Si tratta di una sorte di test?

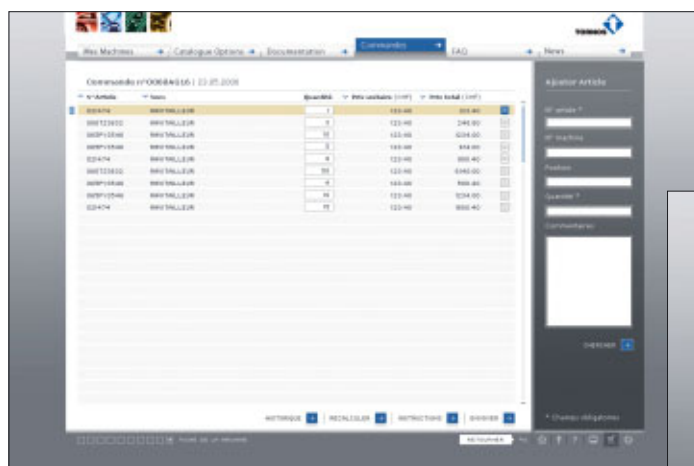
SS: Sì, anche se il sistema dispone di vantaggi ragguardevoli, noi non sappiamo come reagirà il mercato. Ci saranno differenze regionali? Migliorie di concezione? Tutto può essere.

dm: Lei parla di vantaggi, ma che interesse può avere un cliente a “svolgere il vostro lavoro” di identificazione?

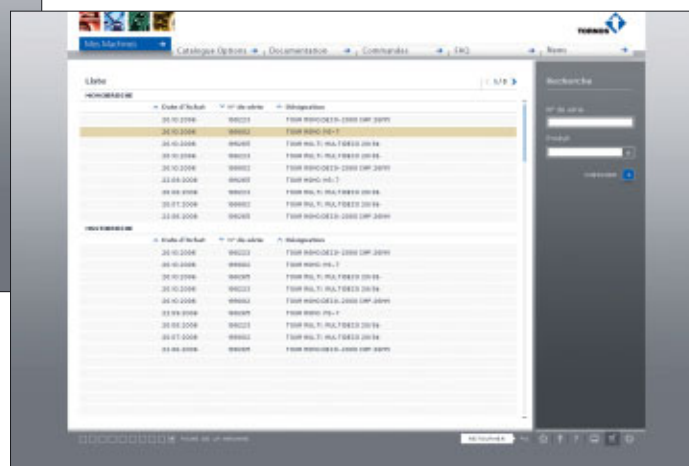
LB: I vantaggi sono molteplici. In primo luogo il sistema è disponibile 24 ore su 24 e cioè 7 giorni su 7!

Il che vuol dire che i nostri clienti possono in permanenza ordinare le parti di ricambio. Le disponibilità dello stock vengono costantemente aggiornate così che i nostri clienti sappiano esattamente a cosa attenersi. In tal modo possono meglio gestire i loro ricambi nonché le proprie eventuali riserve.

SS: Un altro non trascurabile vantaggio è quello dell’adeguamento delle informazioni e dei documenti



Poco prima di trasmettere l'ordine si avrà la visione immediata della disponibilità da stock e dei prezzi, una trasparenza totale per il cliente.



disponibili. Ad esempio, qualora un pezzo usurato possa essere sostituito con un altro di migliore prestazione, il sistema lo indicherà ai nostri clienti, e ciò in avvicendamento alle indicazioni cartacee da loro utilizzate negli anni. In tal modo mettiamo a disposizione un reale valore aggiunto.

dm: D'accordo, ma un operatore perfettamente formato può aver bisogno di servirsi di questo sistema? Non è forse una perdita di tempo?

LB: Per le ragioni summenzionate il sistema è valido anche per questa categoria di utilizzatori ma è chiaro che è maggiormente efficace per gli operatori meno competenti. Non dimentichiamo che prima di essere un sistema per la trasmissione di un ordine, si tratta di un processo di identificazione. Se si conosce perfettamente il pezzo da ordinare, si può utilizzare il sistema per ordinarlo (con il vantaggio di conoscerne immediatamente la disponibilità e la possibilità di operare in qualsiasi momento). In oltre constatiamo che, in molte aziende, le conoscenze ed il savoir-faire si trasmettono verbalmente e che purtroppo una parte delle informazioni vanno perse. La conseguenza è che ad ogni cambio di personale, o al ritiro per pensionamento di un dipendente, la performance diminuisce. Questo è valido ovunque ed è una delle ragioni del successo delle norme ISO 9000 che permette di descrivere i procedimenti salvaguardando le competenze.

Globalmente, se un'identificazione avviene rapidamente e correttamente, i fermi macchina saranno più corti poiché il tempo della risposta sarà più breve.

dm: Lei parla di savoir-faire e di continuità delle soluzioni presso i vostri clienti, la stessa cosa avviene anche da voi?

LB: Certamente! Come succede altrove, anche noi abbiamo delle conoscenze che rischiano di andare perse. La messa in atto di questo sistema ci permette di preservarle e di poter in tal modo offrire ai nostri clienti in modo costante le soluzioni migliori e gli "aiuti" dei nostri esperti. Questo sistema contribuirà anche alla formazioni poiché sarà facilmente visibile e molto semplice.

dm: Cosa succederà dopo la messa in opera dell'identificazione delle parti di ricambio di queste due prime macchine?

SS: Ci soffermeremo un attimo per rilevare i potenziali di miglioramento e, se il mercato ci trasmetterà un riscontro positivo, procederemo alla realizzazione del sistema per l'intero assortimento Tornos.

dm: Avremo quindi un'ulteriore occasione per tornare su questo progetto in un prossimo decomagazine.