

IL SISTEMA CHIRURGICO ROBOTIZZATO "DA VINCI®" RICORRE ALLA SWISS PRECISION

**La chiave per la conquista del mercato?
Rispettare le regole d'oro del servizio clienti**

Porre delle domande. Prestare attenzione alle necessità espresse dal cliente. Fornire un prodotto di qualità. Garantire il controllo del prodotto. Ecco le regole d'oro per un buon servizio al cliente.

Ed ecco perché la Intuitive Surgical, una società americana di Sunnyvale in California, costruttrice del

rivoluzionario sistema chirurgico "da Vinci®", ha scelto di associarsi con Swiss Precision Machining Inc., un'officina meccanica «di tornitura» la cui sede si trova quasi dall'altra parte degli Stati Uniti a Niles nell'Illinois. La Swiss Precision era peraltro presente ad un recente «summit dei 20 primi fornitori» tenutosi presso la Intuitive Surgical.



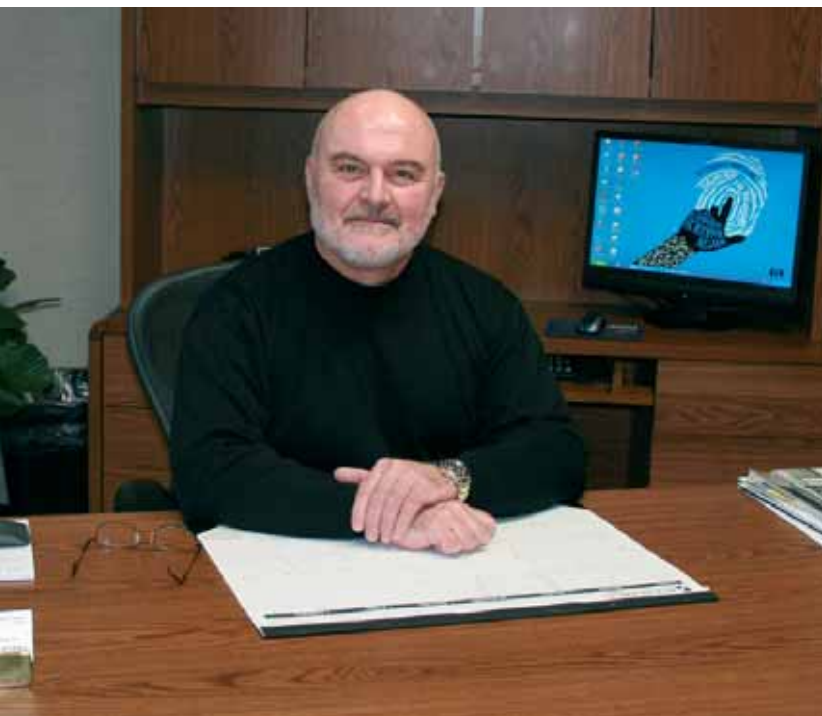


©Photo courtesy of Intuitive Surgical, Inc., 2009

I particolari fabbricati dalla Swiss Precision vengono utilizzati dalle mani robotiche del sistema chirurgico da Vinci® e sono essenziali per la precisione e il buon funzionamento del sistema stesso. La Swiss Precision fa parte di un piccolo gruppo di società, selezionate molto accuratamente, che fabbricano particolari per il da Vinci® molte delle quali sono clienti Tornos che peraltro lavora, con numerosi grandi nomi internazionali operanti nell'ambito delle apparecchiature mediche. Da qui, il piacere di render nota la propria vicenda ai fedeli lettori di **decomagazine**.

Che cos'è il sistema chirurgico da Vinci®?

Presentato nel 1999, il sistema chirurgico da Vinci® viene ravvisato come il futuro della chirurgia: è la piattaforma di chirurgia minimal-invasiva attualmente più avanzata che sconvolge le regole riconosciute dalla chirurgia. Si dà il caso che molti dei particolari indispensabili al funzionamento di questo sistema siano dei componenti «di tipo svizzero»!



«Detto e fatto: sono andato a comprare un'autoclave e i test sono fatti qui! Credo che la cosa più importante sia, non solo di fare quello che fa il cliente, ma fare ancora più di lui».
Mike Haupers, Swiss Precision Machining Inc.



Il sistema da Vinci® offre, al tempo stesso, un'alternativa alla chirurgia classica a cielo aperto e alla laparoscopia convenzionale. Il chirurgo è ai comandi di una piattaforma robotica di punta che gli consente di compiere i gesti più complessi e delicati tramite delle piccolissime incisioni con una precisione ineguagliata.

Per il paziente, i vantaggi di un intervento realizzato con il sistema da Vinci® sono:

- Stati post-operatori nettamente meno dolorosi.
- Una ridotta perdita di sangue.
- Cicatrici meno estese.
- Tempo di recupero più breve.
- Una più rapida ripresa delle normali attività.
- E, in molti casi, un miglior risultato clinico.

Una prostatectomia, volta ad eliminare cellule cancerogene, ad esempio richiede, a livello addominale, solamente cinque aperture grandi come una moneta in luogo della tradizionale incisione che va dall'ombelico sino al pube. Il paziente può essere dimesso già il giorno dopo. Il sistema da Vinci® sta per diventare il protocollo prediletto nei servizi di urologia non solo per il trattamento chirurgico dei tumori alla prostata, della vescica e delle alterazioni renali ma altresì per il trattamento del prollasso delle valvole mitrali, dell'obesità e, in chirurgia ginecologica, per il trattamento delle patologie dell'utero, le sacrocolplessie e le isterectomie.

Il sistema da Vinci® è costituito da tre componenti in rete:

- 1) una console video ergonomica per chirurgia, 2) un carrello, di lato al paziente, provvisto di bracci robotizzati (da uno a quattro) nonché di strumenti chirurgici a cambio rapido e 3) un sistema visuale 3D ad alta definizione.

Un'operazione effettuata con il sistema da Vinci® è un processo affascinante. I bracci robotici sono muniti di strumenti miniaturizzati: forbici, divaricatori, pinze emostatiche, aghi di sutura, ecc. che vengono introdotti nelle piccole aperture preventivamente effettuate sul corpo del paziente.

Il chirurgo, seduto di fronte alla console-video, ha sotto gli occhi un'immagine 3D ingrandita e ad alta risoluzione della zona operatoria; egli manovra i comandi dalla console riproducendo i gesti di una operazione tradizionale. Il sistema riduce questi gesti in scala filtrando e convertendo in micro-movimenti precisi gli strumenti del da Vinci®.

I sistemi chirurgici da Vinci® sono utilizzati in tutto il mondo e hanno già reso possibili decine di migliaia di interventi. Stando al sito Web del fabbricante, al 31 marzo 2008 ne erano state consegnate 867 unità.

Conquistare il mercato "da Vinci®" con Intuitive Surgical

Come si può ben immaginare, non è così facile entrare in rapporti commerciali con Intuitive Surgical. Il Signor Mike Haupers, presidente della Swiss Precision, riporta un interessante racconto.

«Un bel giorno ricevo una telefonata e qualcuno mi dice: "Io lavoro per Intuitive Surgical in California". (A quei tempi non avevamo mai sentito parlare di questa società). Il mio interlocutore si trovava in città e voleva visitare la nostra officina. Io gli dissi: "In California ci sono numerose buone officine, che cosa la porta nel Midwest?" ed egli mi rispose: "Ho iniziato in California e continuo la mia indagine verso l'Est. La mia società è alla ricerca di officine di qualità che potrebbero avere la possibilità fabbricare i nostri prodotti". E' stato quindi organizzato un incontro presso la nostra sede ed abbiamo presentato alcuni dei particolari di nostra fabbricazione. I nostri visitatori sono stati particolarmente impressionati dal fatto che la nostra produzione era copiosamente rivolta al settore medico e alla chirurgia dentale».

In effetti, per sperare di entrare a far parte dei fornitori di Intuitive Surgical, bisogna essere in possesso di appropriate conoscenze ed abilità inerenti i settori medicale e dentale. Ma nel caso della Swiss Precision è stata la qualità a determinare la decisione.

«Per ogni nuovo cliente, una delle prime cose che faccio, è quella di render visita al suo servizio qualità per sapere esattamente in che modo ispeziona i particolari e quali sono stati i problemi che può aver incontrato con altri fornitori», dice il Signor Haupers. «Questa prassi ci è stata molto utile con Intuitive Surgical».

Il Signor Haupers spiega che Intuitive Surgical ha organizzato un seminario sulla qualità con venti dei suoi principali fornitori. Questi partner hanno avuto il privilegio di procedere ad una operazione (su un manichino in plastica) con il sistema da Vinci®. «Abbiamo operato e abbiamo potuto vedere i nostri particolari in azione. E' stato formidabile. I nostri particolari vengono utilizzati sullo stesso robot chirurgico».

Nell'ufficio del Signor Haupers si sente gorgogliare e fischiare l'autoclave sul piano di lavoro. In occasione del seminario avente per soggetto la qualità, Intuitive Surgical ha specificato che vuole che i particolari siano consegnati con un certificato. Swiss Precision



L'interesse del Signor Mike Haupers è raddoppiato quando ha visto che uno dei suoi particolari, destinato al sistema Vinci®, poteva essere realizzato sulla sua macchina Tornos in tempo di lavorazione inferiore del 30% per rapporto a macchine della concorrenza.





Sistema chirurgico da Vinci®.

ha avviato l'analisi dei suoi pezzi ponendo le debite domande riguardanti il protocollo di qualità di Intuitive Surgical apprendendo così che quest'ultima aveva incontrato qualche problema di pulitura, e anche che i particolari venivano ispezionati a mezzo di un'autoclave, anche se questa specifica non appariva nel relativo capitolato. «A questo punto sono andato ad acquistare un'autoclave ed i test li facciamo in sede. Io ritengo che sia della massima importanza: non solo fare la stessa cosa che fa il cliente, ma farla meglio di lui».

Swiss Precision è una società nata 33 anni fa, in attività 7 giorni su 7 ed intenzionata ad ingrandire i suoi locali. Il Signor Haupers stima di aver prodotto 30 milioni di particolari in un anno, in tutte le varietà di materiali anche insoliti quali il Nitronic 60, l'acciaio inossidabile 440A e numerosi altri tipi di acciaio, di titanio, di Inconel ecc. «Noi lavoriamo pressoché qualsiasi cosa», sottolinea il Signor Haupers.

Il ruolo di Tornos

Il Signor Mike Haupers ebbe modo di incontrare Tornos, per la prima volta, all'epoca in cui era responsabile dell'officina meccanica di un'importante fabbricante di materiale dentale, nella regione di Chicago. E' diventato un estimatore di Tornos e quando, nel 1979, rilevò l'azienda mettendosi in proprio Swiss Precision si dotò di sette macchine a camme Tornos M7. Oggi possiede cinquantadue macchine Tornos. La sua officina era interamente equipaggiata di sistemi a camme sino al 1994, anno

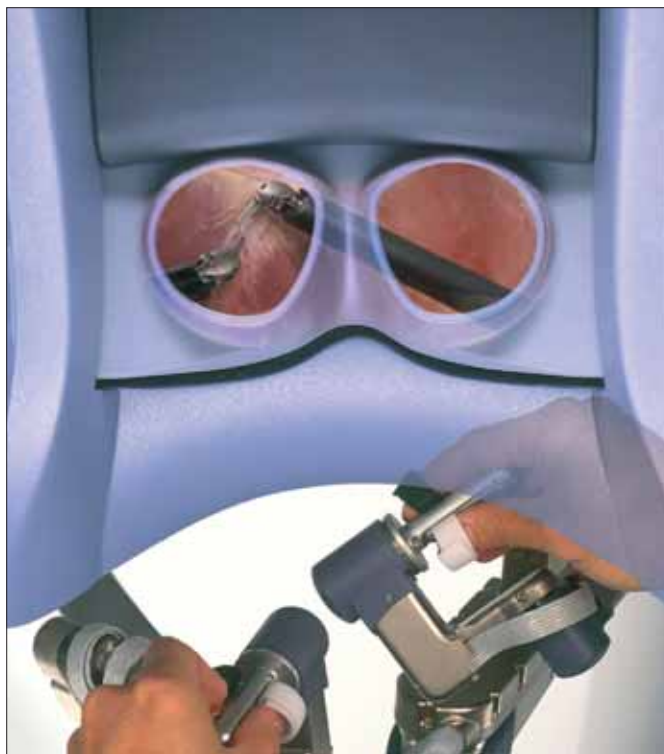
durante il quale ha avviato una conversione in torni a comando numerico.

«Sono diventato grande con Tornos. Per le cadenze di 12, 15, 20 pezzi al minuto le macchine a camme Tornos erano imbattibili! Sono da sempre macchine meravigliose e dispongono di un utensile per tutte le applicazioni che si possono immaginare».

«Quando, negli anni 90, abbiamo deciso di passare al comando numerico mi sono rivolto a Tornos». Tuttavia, quello che gli veniva proposto all'epoca non lo appagava e così, come fecero altre numerose officine meccaniche americane, per un certo periodo anche Swiss Precision si indirizzò verso altre marche acquistando in definitiva ben 50 macchine a controllo numerico.

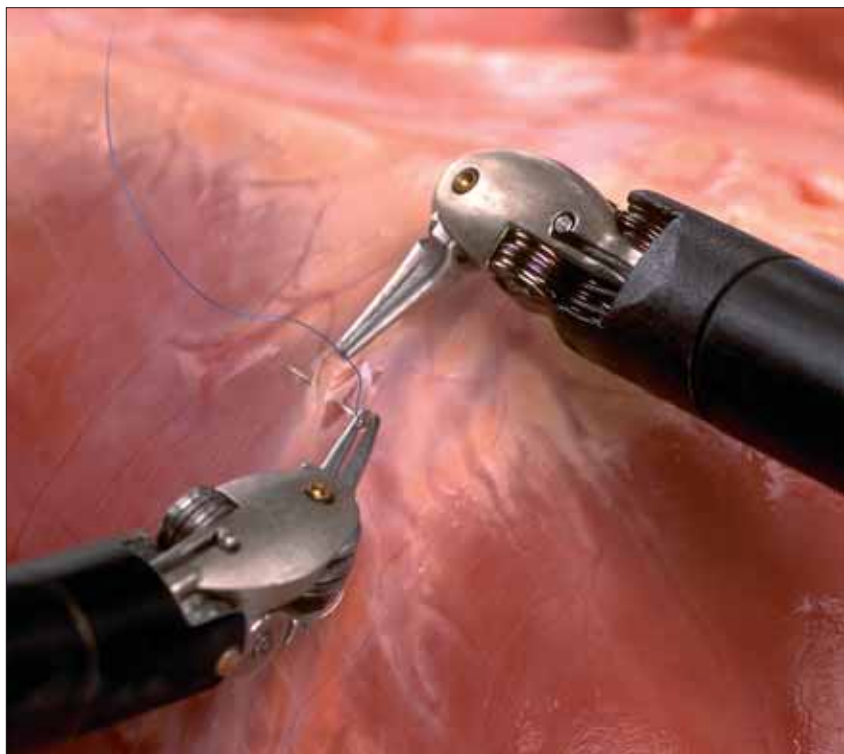
Gli anni 90, hanno rappresentato un duro periodo per Tornos US. Purtroppo coincidevano con una fase di transizione cruciale per i proprietari dei torni svizzeri che abbandonavano i loro ben amati sistemi a camme per i nuovi sistemi a comando numerico. L'industria stava cambiando avendo l'obbligo di produrre particolari a basso costo per fronteggiare la crescente concorrenza cinese.

Il Signor Haupers ci rende nota la sua esperienza: «Se avevo bisogno di un intervento di manutenzione, dovevo far venir qualcuno dal Connecticut ed il costo era proibitivo, soprattutto in quegli anni con l'emergenza Cina e le masse di particolari che attraversavano l'oceano. Dovevo assolutamente restare competitivo e far bene i miei conti».



InSite® Vision.

©Photo courtesy of Intuitive Surgical, Inc., 2009



La ricomparsa di Tornos

«Non ho mai lavorato con una società paragonabile a Tornos! I suoi ingegneri sono grandi professionisti e a me piace parlare con persone competenti ed è ciò che mi è mancato negli anni in cui non avevo Tornos».

Il Signor Haupers visitò lo stand Tornos all'esposizione internazionale delle tecnologie di lavorazione (IMTS) a Chicago: «Recarmi all'IMTS e parlare con Paul (Cassella) e con tutti gli altri è stato per me un vero piacere».

«Siamo andati a Lombard dove è stata organizzata una dimostrazione espressamente per noi. Scott (il Signor Kowalski, Presidente di Tornos US) ha trascorso un'abbondante ora e mezza con me. Mi ha chiesto quale fosse stata la ragione del mio abbandono e che cosa mi induceva a tornare sui miei passi. Io sono realmente felice nel constatare la presenza di Tornos nella regione di Chicago; con tutte le società svizzere presenti nel Midwest era più che opportuno che Tornos si insediassero. È un avanzamento fenomenale!»

«Tornos ha una sede molto piacevole; sono stato impressionato dalla sala di formazione, e dall'efficienza di una buona squadra di collaboratori, tutte persone molto competenti e molto disponibili». A questo punto il volto del Signor Haupers s'illumina: «... e il reparto delle parti di ricambio! La prima domanda che ho fatto a Scott è stata: "avete uno stock per le parti di ricambio?" e lui mi ha risposto:

"ora le faccio vedere... anche perché io gli avevo detto che, precedentemente, le parti di ricambio erano state per me, un grosso problema».

Poiché i problemi di manutenzione erano stati risolti, proprio in virtù dell'insediamento di Tornos nel Midwest, sede peraltro anche dotata di un rilevante stock in parti di ricambio, Swiss Precision era pronta a far ritorno nella famiglia Tornos.

Nel frattempo, Tornos ha istituito altri tre Centri di Eccellenza negli Stati Uniti, nonché nuovi Centri-Tecnici nel mondo intero per la grande gioia dei suoi clienti di più lunga data. Una nuova costruzione di 5'000 m² nel sito societario di Moutier, ospita un centro di formazione e di tecnologia di punta così come un'area per le macchine «chiavi in mano» dei clienti. I nuovi insediamenti in Francia ed in Germania, oggetti di numerosi visitatori, sono la più visibile ed accessibile manifestazione di un'organizzazione mondiale imperniata sul cliente.

Il servizio clienti è una priorità essenziale per la nuova Tornos. Ognuno dei nuovi centri permette a Tornos di garantire delle consegne più rapide, di realizzare più facilmente delle dimostrazioni e di dare accesso alle sue nuove installazioni di punta. I centri offrono anche una più ampia possibilità di incontro con gli esperti della vendita, del servizio post-vendita e delle applicazioni proprie a Tornos. A tutto ciò si aggiungono i magazzini delle parti di ricambio per un rapido inoltro delle consegne. Nel mondo intero la nuova Tornos è orientata al Servizio Clienti.



©Photo courtesy of Intuitive Surgical, Inc., 2009

da Vinci® S, strumento braccio angolare.

I particolari completi per il da Vinci® più veloci del 30%

L'interesse del Signor Haupers è raddoppiato quando ha visto che sulla sua macchina Tornos poteva realizzare uno dei particolari per il da Vinci® in un tempo inferiore del 30% a quanto avrebbe fatto una macchina della concorrenza. La lavorazione di questo particolare doveva effettuarsi su due macchine concorrenti, ma l'idea di poterlo eseguire risparmiando un terzo del tempo e su una sola macchina Tornos ha affascinato il Signor Haupers. «Noi fabbrichiamo il particolare per il da Vinci® in due parti e gradiremmo consolidarlo e accorparlo in un unico particolare completo» ciò a cui è indispensabile pervenire allo scopo di rispettare gli imperativi del prezzo di Intuitive Surgical.

Anche gli addetti all'officina del Signor Haupers sono rimasti impressionati. «Quando ho mostrato loro il sistema modulare Tornos, lo stupore è stato generale (vedi gli assi multipli, e gli utensili a motore). Ho inoltre precisato che avrei potuto produrre un particolare in un tempo realmente minore su una macchina Tornos che non su delle altre». L'équipe di Swiss Precision era sbigottita a fronte della «Nuova» Tornos e non solo in virtù dei cambiamenti effettua-

ti sulle macchine e sui comandi, arricchiti di un elevato valore aggiunto, ma anche per il miglioramento dell'assistenza da lei fornita.

Il Signor Mike Haupers fa progetti per il futuro contento che Tornos possa parteciparvi. Riconosce che Tornos non ha mai smesso di fornire prodotti di qualità «la vera qualità svizzera». Riappropriandosi delle regole d'oro del Servizio Cliente, Tornos ha riconquistato un cliente affezionato.

«Abbiamo l'intenzione di rimaneggiare l'intero edificio. Non si finisce mai... La sede risale al 1995 e buona parte del suo contenuto è quello originale. Il terreno retrostante è di nostra proprietà e c'è l'esigenza di rifare gli uffici e di disporre di uno spazio maggiore». E' evidente che Swiss Precision uno dei «Top 20», tra i fornitori dell'Intuitive Surgical, rappresenta un grande successo. Grazie alla qualità dei prodotti Tornos e al concetto «tutto su una macchina» (e anche ad un ottimo servizio), questo successo non può che proseguire!



© Photo courtesy of Intuitive Surgical, Inc., 2009

da Vinci[®]
SURGICAL SYSTEM

All'indirizzo sottostante, potrete vedere un video americano che presenta un'operazione prostatectomia:
http://www.davincisurgery.com/procedures/urologic/prostate/davinci_prostatectomy.aspx
nel medesimo sito, potete inoltre vedere dei webcasts in diretta operativa con il sistema da Vinci.