

SODDISFARE LE ESIGENZE DEL CLIENTE

É con questa definizione della qualità, che inizia la mia visita all'azienda A. Berger & Co. a Delémont (Giura Svizzera). In effetti essa riassume molto bene la filosofia di questa PMA la cui dirigenza é stata affidata tramite un triumvirato, poco più di un anno fa, ai Signori Germain Siebert, Responsabile della qualità, Alain Sonnleitner, Responsabile delle risorse umane, delle finanze e dell'amministrazione, e Jean-Marc Frésard, Responsabile di produzione. Questa definizione può sembrare scontata e non dar luogo a differenziazioni... ma i processi messi in atto e le competenze impegnate per conquistare questo grado di soddisfazione ne fanno la differenza. Scoperta.



Questa definizione della qualità ingloba più parametri di quanto usualmente ammessi. Il Signor Siebert precisa: «Nella soddisfazione del cliente, noi includiamo la qualità, la consegna nei tempi annunciati, costi il più possibile contenuti ed un lavoro continuo in collaborazione con i committenti: Questi parametri sono peraltro indissociabili dalla qualità dei particolari prodotti». La Direzione, operativa da poco più di anno, ha quali principali sfide quelle di equiparare i mezzi di produzione e della gestione a queste esigenze di qualità, di reattività e di performance.

Termini di consegna del materiale: 6 mesi...

Una delle odierne tendenze risiede nell'accorciamento dei termini di consegna, la risposta ad un'offerta, la discussione tecnica e l'ordinativo devono avvenire

entro pochi giorni. A seconda dei casi, l'insieme dell'iter può richiedere meno di una settimana. A tal proposito il Signor Frésard ci dice: «A volte dobbiamo richiedere delle offerte ai nostri fornitori di materiale e prima di essere a conoscenza dei costi esatti del materiale siamo già in possesso dell'ordine da parte del cliente». Sovente i termini di consegna dei particolari é più breve di quello della fornitura della materia prima... materia che l'azienda deve sovente prenotare ed ordinare in anticipo molto prima di aver ricevuto le ordinazioni da parte dei suoi clienti.

Un fornitore e un partner

In qualità di subappaltatore specializzato, la A. Berger & Co. di Delémont, offre una prestazione completa ai suoi clienti. Il Signor Sonnleitner ci dice: «Nell'ambito



di una richiesta d'offerta di produzione ad esempio destinata al settore automobilistico, è raro che si venga consultati sul design dei pezzi, al contrario di quanto avviene nella nostra casa madre che è maggiormente implicata nei processi di sviluppo ed influisce sui dettagli di progettazione o a seconda delle esigenze di lavorabilità, noi produciamo sulla base di piante nei termini di consegna e ai prezzi convenuti. In altri casi i nostri clienti si affidano alla nostra

esperienza per migliorare i particolari o per ridurre i costi tramite piccole modifiche che semplificano la lavorazione».

Perizia tecnica indispensabile

Se tutta l'organizzazione è stata rivista affinché l'azienda fosse più reattiva e anche proattiva, la sfida rimane sovente di tipo tecnico. Il Signor Frésard pre-

BERGER DELÉMONT IN QUALCHE PAROLA

Membro del Gruppo Berger avente 13 siti di produzione con un organico di oltre 2'000 persone.

Fondata a Delémont: 1989

Dipendenti: 31 persone

Capacità di lavorazione: Particolari da semplici a complessi da Ø 3 a Ø 28 mm

Materiali: Acciai, inox, ottone, alluminio, titanio, inconel e tutti i materiali di difficile lavorabilità

Parco macchine: Multimandrini:
3 Gildemeister: 1 AS 14 – 2 BS 20, 7 Tornos: 6 SAS 16 e 1 MultiDeco 26/6

Monomandrini:
1 Star 16 mm, 1 Deco 13, 2 Deco 26 e 4 Deco 20

Principali mercati: automobile, apparecchiature, sensors/systemi di misura, idraulica, elettronica, difesa.

Copertura geografica: Germania, Svizzera, Austria, Francia, Polonia, India



cisa: «Siamo attivi nella realizzazione di particolari complessi o difficili da produrre ed è ciò che fa la nostra forza. Disponiamo di una perizia tecnica che ci permette di trovare delle soluzioni di lavorazione innovative per i nostri clienti». La qualità, così come descritta all'inizio di questo articolo dipende dalle capacità del personale e dai mezzi di produzione di cui disponiamo.

Il tempo/ciclo non è tutto, ma...

Il motivo per cui la perizia tecnica dell'azienda fa la differenza è rappresentato dalle strategie di lavorazione messe in atto per produrre i particolari che riscuotono la soddisfazione della nostra clientela. Inoltre, non serve a nulla produrre il pezzo il più rapidamente possibile se poi la macchina viene fermata in quanto troppo intasata dai trucioli. Anche la gestione del parco macchine deve tener conto delle risorse a disposizione e della disponibilità temporale. A cosa serve produrre ad altissima velocità, dando luogo a una maggior usura degli utensili o dei trucioli meno facilmente gestibili se, a produzione ultimata, la macchina deve aspettare la disponibilità di un operatore? La considerazione sulla produttività in pezzi al minuto deve pertanto essere completata, a fine giornata, con la nozione di pezzi buoni... e ciò vale sulla totalità di pezzi buoni realizzati dall'intera officina.

Tuttavia, se il parco macchine è costituito in maggioranza da multimandrini e da monomandrini Deco, significa che il tempo/ciclo continua ad essere un

parametro importante. Il Signor Frésard aggiunge: «Le macchine Deco sono oggettivamente le più produttive e, anche se nella nostra gestione globale del parco macchine non le spingiamo sempre al massimo, gli aumenti in produttività sono rilevanti».

Macchine flessibili e performanti

La Società Berger di Delémont dispone di due officine principali, la monomandrino e la multimandrino, ed è specializzata nella realizzazione di particolari ad alto valore aggiunto. Il Signor Frésard ci dice: «Uno degli obiettivi che ci siamo preposti all'insediamento della nuova direzione dell'azienda era quello di massimizzare l'utilizzo delle nostre macchine. Disponiamo di un parco macchine costituito da torni monomandrini a fantina mobile della serie Deco e di multimandrini CN e a camme ultra-performanti e possiamo ovviamente trarne il massimo. In termini di monomandrino siamo incondizionati dal TB-Deco, questo soft ci permette di programmare dei pezzi molto più semplicemente ed efficientemente che non con un CN a due canali. Le possibilità di ottimizzazione sono straordinarie».

Per quanto riguarda la precisione e la qualità, gli specialisti della A. Berger & Co. Delémont sono molto soddisfatti del loro parco macchine che consente loro di servire i clienti come da loro esigenze. Il Signor Frésard aggiunge: «Siamo inoltre molto soddisfatti del servizio post-vendita e sia della qualità che della disponibilità relativa alle parti di ricambio. La reattività di Tornos è eccellente».

Presentazione



... e del personale di qualità

L'azienda ricerca costantemente dei collaboratori per le sue officine monomandrini e multimandrini. Il Signor Sonnleitner ci dice: «*Il nostro personale è polivalente e alcuni operatori passano da un'officina all'altra a seconda dei carichi di lavoro, tuttavia attualmente ricerchiamo altri collaboratori competenti*». Il parco macchine è impegnato in turni 2 x 8 dal lunedì al venerdì ed il Signor Frésard aggiunge: «*Abbiamo ancora delle capacità relativamente ai mezzi di produzione, dobbiamo rinforzare le nostre squadre per ampliare la nostra offerta e aprire nuovi mercati*».

Prestazione globale

La produzione è costantemente verificata tramite un autocontrollo (ogni operatore dispone di una postazione controllata) con un controllo finale che può avvenire vuoi tramite campionatura oppure essere totale. In special modo, per determinati particolari, i controlli visivi vengono eseguiti al 100%. L'azienda è certificata ISO 9001 e una buona parte dei suoi processi corrisponde alla norma TS 16949. Ovviamente l'azienda è in grado di fornire tutti i protocolli che il cliente desidera.

La Società A. Berger & Co. Delémont dispone di un impianto di lavaggio ultramoderno ed offre anche prestazioni aggiuntive quali il trattamento delle superfici, la tempra, la rettifica o il rodaggio (tra gli altri)

grazie a dei partner locali molto competenti. Fra le prestazioni offerte annoveriamo anche l'assemblaggio microtecnico.

Nuove sfide, nuovi mercati

Nuovi materiali come l'inconel o nuovi acciai dalle proprietà di resistenze straordinarie vengono sempre più utilizzati, in particolar modo nel settore automobilistico. Come ad esempio questo corpo di candela dalle accresciute performance... ma la cui lavorazione implica delle sollecitazioni particolari. Ed è precisamente in tali applicazioni che le competenze e la maestria della A. Berger & Co. Delémont fanno meraviglie! «*Disponiamo di mezzi di produzione molto evoluti e molto rigidi e abbiamo la perfetta padronanza della lavorazione, ciò che ci dà la possibilità di sviluppare originali soluzioni e strategie di lavorazione che permettono ai nostri clienti di continuare ad innovare*». Conclude il Signor Siebert.

Alla ricerca di nuove sfide

A. Berger & Co. Delémont è un'azienda indipendente nel merito dei mercati cui mira ma, in caso di bisogno, i suoi dirigenti possono contare sul supporto del gruppo che è finanziariamente molto solido. Nel caso in cui i clienti della sede di Delémont necessitassero di aumentare notevolmente le quantità richieste, un aumento delle capacità produttive sarebbe preso in considerazione.

Il Signor Frésard precisa: «*Il nostro obiettivo è chiaro, svilupperemo l'azienda attraverso le nostre competenze, il nostro parco macchine e la nostra capacità di produrre e consegnare dei particolari straordinari e siamo costantemente alla ricerca di nuove sfide*».



Berger + Co
Rue St- Maurice 7C
2800 Delémont
Tel. +41 (0)32 422 52 37
www.aberger.de