

E SE LA DOCUMENTAZIONE FOSSE UN UTENSILE DI COMPETITIVITÀ?

Idealmente un'azienda che acquista una macchina di produzione, desidera che i suoi collaboratori, preposti all'uso della medesima, siano accuratamente formati e che raggiungano il massimo livello di efficienza. Oltre alla formazione, uno degli elementi che contribuisce a raggiungere questa efficienza è costituito dalla documentazione che accompagna la macchina. Incontro con il Signor Francis Petithory, incaricato all'ideazione della suddetta documentazione.



Con oltre 7.000 volumi d'istruzioni di servizio, disponibili in 25 lingue, la creazione ed il controllo della documentazione tecnica in Tornos deve essere gestita in modo assolutamente professionale. Va detto inoltre che, correlati alla documentazione, sussistono molteplici aspetti legali che impongono numerosi vincoli. Per coronare il tutto, poiché i livelli di conoscenza dei potenziali utilizzatori sono molto diversificati, la documentazione deve poter essere interessante ed utile ad ogni grado di competenza. Ciò nonostante, questi strumenti devono essere conviviali e semplici. La sfida è realistica?

Un utensile potente

L'utilizzo dei documenti d'istruzione per l'uso non è «automatico» e, in generale, va pur detto che per quanto riguarda il settore industriale, si tratta di documenti un po' deprimenti nei quali non si ha molta

voglia di immergersi. «Abbiamo avviato un grande progetto di revisione delle nostre documentazioni rivedendo la struttura nonché la forma dei nostri manuali. Il nostro intento è quello di «trasmettere il desiderio di leggere» e di rendere interessante e fruttuosa l'esperienza dell'utilizzo delle istruzioni d'uso e ciò sia in versione cartacea che digitale», ci dice il Signor Petithory.

Chiaramente, la documentazione deve far parte del valore aggiunto della macchina e non certo essere un parente povero.

Più semplice, più compatta, più efficace

«Precedentemente le nostre documentazioni erano molto tecniche. Dal punto di vista dell'eshaustività dell'informazione eravamo perfetti tuttavia questa qualità andava a discapito dell'accesso e della qualità dell'esperienza al contatto delle istruzioni.

Oggi lavoriamo in un concetto simile a quello dell'automobile: l'utilizzatore dispone di un manuale compatto molto illustrato che gli permette di raccapezzarsi rapidamente. Il garagista dispone di altre informazioni». Questo approccio consente a Tornos di garantire l'accesso all'informazione utile e mirata. L'analogia con il settore dell'automobile va oltre poiché dal 2012 i manuali d'istruzione saranno libri veri e propri (vedi riquadro).

Dritto alla meta

Nei migliori dei casi, il servirsi delle istruzioni di servizio, avviene quando l'utilizzatore si pone una domanda e, nei peggiori dei casi, quando «è troppo tardi»! Non serve quindi a nulla seppellire l'informazione utile sotto una massa di fattori non pertinenti per la maggior parte delle situazioni. Per questa ragione i documenti vengono realizzati con un approccio particolareggiato per il cliente e si basano su domande



UNA FORMA RIVISITATA

«Abbiamo scambiato molte informazioni con degli utilizzatori di macchine utensili e altresì di altri prodotti tecnologici per analizzare i freni ed i vincoli di utilizzo delle documentazioni tecniche e il progetto è sfociato molto naturalmente verso la realizzazione di «libri veri» compatti», spiega il Signor Petithory. Questi nuovi supporti saranno disponibili a partire dal 2012 per le nuove gamme di macchine del fabbricante svizzero. Gli utilizzatori di tali documenti d'istruzione potranno ovviamente ordinarli in questa nuova versione. Se desiderate maggiori informazioni, vi preghiamo di contattare il vostro abituale rivenditore Tornos.

semplici: Chi sarà l'utilizzatore? (operatore o tecnico?). In che momento della vita del prodotto e del suo utilizzo compare il problema? (Informazione per tema ed in funzione del contesto). Su quale supporto verranno ricercate le informazioni?

Feed-back clienti

Affinché una documentazione sia efficace, essa deve essere realizzata da redattori che siano in contatto con i progettisti e che seguano realmente il filo conduttore che permette loro di rispettare il concetto di classificazione dell'informazione e di incisività. A documenti realizzati, gli stessi vengono sottoposti a dei «clienti prova» che ebbero già modo di lavorare con le prime macchine e che sono portatori di un non trascurabile «campo di input» a miglioramento delle documentazioni.



La tecnologia al servizio degli utilizzatori

La documentazione viene creata in modo semplice e chiaro. Le informazioni vanno all'essenziale e sono supportate da un massimo di pictogrammi. Ma se questi elementi sono importantissimi nell'ambito della documentazione cartacea, lo sono altresì nelle versioni più moderne dei documenti, come nel caso di utilizzo di un CD (fornito sistematicamente con la documentazione cartacea) e, da non molto installato nella memoria dei PC embedded nelle macchine. Il Signor Petithory ci dice: *«Se i documenti sono stati realizzati bene in partenza, il fatto di passare a dei sistemi informatizzati consente di offrire ai clienti molto di più! In caso di ricerca, le risposte vengono smistate in modo contestuale. Ammettiamo voi cerciate un'informazione inerente il mandrino: il risultato della ricerca vi proporrà istantaneamente le scelte d'aprire i documenti di manutenzione o di utilizzo. L'accesso all'informazione è veramente semplificato».*

Un potente utensile di identificazione

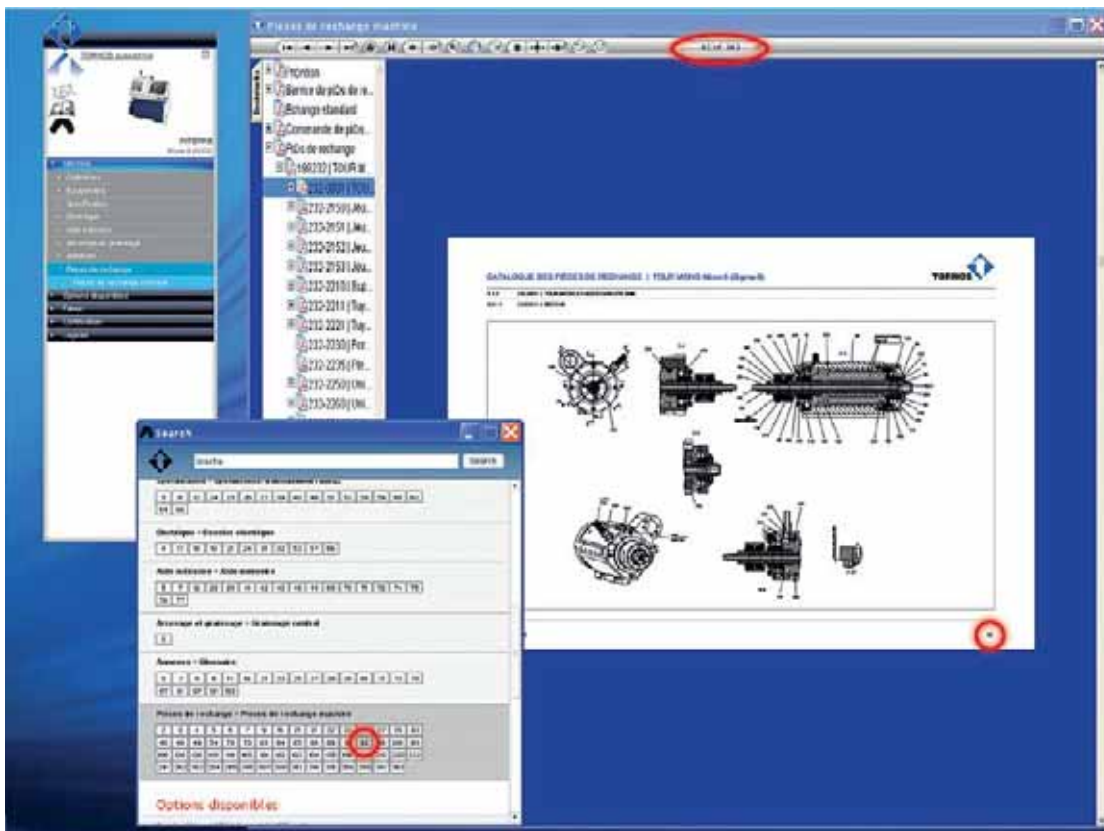
Il genere di accesso di cui sopra offre anche la possibilità di una facile identificazione delle parti di ricambio ciò che dà al cliente la sicurezza di ordinare «l'esatto pezzo al momento giusto». Il Signor Petithory precisa: *«Lavoriamo in stretta collaborazione con i servizi (Post-Vendita e Parti di Ricambio) con l'obiettivo di semplificare i contatti e di accorciare i tempi allo scopo di garantire al cliente una miglior efficacia».* Se si ha una macchina ferma è necessario intervenire prontamente affinché lo rimanga il minor tempo

UNA PROCEDURA SEMPLICE

Proporre dei documenti che rispondano a tutte le necessità è un'operazione delicata. Essi devono coprire gli aspetti legali e tener conto di tutte le possibilità relative all'utilizzazione ed essere contemporaneamente interessanti ed efficaci. Per potervi pervenire il procedimento aziendale è il seguente:

- Definizione della macchina
- Realizzazione del prototipo
- Analisi dei rischi
- Realizzazione della documentazione in versione 1
- Convalida dei reparti interni dell'azienda
- Approvazione/modifica tramite il/i cliente/i «test»
- Produzione
- Controllo e aggiornamento in tempo reale in base ai feed-back sulle esperienze provenienti dai reparti di formazione, dal servizio post-vendita nonché dai clienti.

Una documentazione rimane permanentemente in essere ed evolve sino a quando la relativa macchina è a catalogo. Il Signor Petithory precisa: *«Un cliente che ha acquistato una macchina due anni addietro e che riacquista un modello identico può facilmente scoprire che le nostre documentazioni beneficiano di un costante processo di miglioramento».*



In caso di ricerca, le risposte vengono smistate in modo contestuale.

possibile. In conformità con questa filosofia di assistenza verso i clienti, anche tutti i parametri di base del comando numerico vengono caricati nelle istruzioni. Nel caso sia necessario un «reset completo», il cliente disporrà quindi di tutti i parametri.

Un utensile anche per il servizio post-vendita

Con le istruzioni all'uso, i tecnici dispongono oggi di un utensile di alta performance, sempre aggiornato, qualunque siano i tipi di informazioni: documenti, schema elettrici, versioni del software, messa in servizio, retrofit o altre azioni proprie e documentate del Servizio Post-Vendita.

Il tecnico dispone quindi delle istruzioni specifiche correlate al cliente ma altresì di tutta la base nozionistica «interna» di Tornos. Qualunque sia il tipo o l'età della macchina del cliente, in ogni momento il tecnico può, ad esempio, ricaricare gli aggiornamenti nonché le nuove versioni del software dei CN. La flessibilità della prestazione offerta da Tornos viene ad esserne ulteriormente rinvigorita!

Oltre un anno d'aprontamento

In occasione dell'EMO, Tornos ha presentato al mercato il nuovo MultiSwiss le cui consegne in Europa hanno avuto luogo subito dopo. La realizzazione della

documentazione tecnica di questa nuova macchina ha richiesto poco più di un anno. Il Signor Petithory ci dice: «*La macchina è compatta, semplice e customer-oriented e, per la documentazione, abbiamo mantenuto lo stesso concetto. Abbiamo creato una nuova struttura documentaria ancor più orientata verso le esigenze sopprimendo la ridondanza dell'informazione., Abbiamo ideato un'autentica documentazione tecnica dell'utilizzatore, documentazione che fornisce tutto il supporto necessario in un volume molto contenuto.*».

Documenti all'altezza degli investimenti

Il cliente che ordina un bene il cui investimento richiede diverse migliaia di franchi svizzeri, ha tutto il diritto di ricevere una documentazione all'altezza delle sue aspettative e all'altezza dell'impegno preso dall'azienda fornitrice ed è appunto l'obiettivo del reparto di cui è responsabile il Signor Petithory il quale conclude dicendo: «*Attualmente disponiamo di un sistema di pubblicazione di alta performance e il nostro concetto di individuazione dell'informazione è affidabile e comprovato. Abbiamo in serbo numerosi progetti per facilitare la vita degli utilizzatori delle macchine Tornos, progetti che non mancheremo di esporvi prossimamente.*».