

Articolo di Giornale BBI Novembre 2016

GYS – Innovazione e partnership, le basi della crescita



FABBRICANTE DAL 1964

BBI *Bricolage* **Bâtiment Industrie**

QUINCAILLERIES, FOURNITURES INDUSTRIELLES ET NÉGOCES TECHNIQUES | REVUE MENSUELLE N° 139 - NOVEMBRE 2016 | ISSN 1427-1068

EN 2016, UNE RAFALE D'INNOVATIONS
EXAGON 400 CC/CV
POSTE DE SOUDAGE MULTIPROCÉDÉS (6 EN 1)

GYS
Fabricant français depuis 1964

The magazine cover features a photograph of the EXAGON 400 CC/CV welding machine, a multi-process unit on a black metal cart. In the foreground, a person wearing blue protective gloves is using a welding torch, with a bright light emanating from the tip. A red protective cloth is draped over the bottom left corner of the machine. The background is a blurred industrial setting.

www.gys.fr



La gamma del taglio Plasma è oggi una linea completa di prodotti. Estremamente potente, la macchina da taglio al Plasma trifase Cutter 125A permette di tagliare rapidamente pezzi di spessore fino a 57 mm su molteplici materiali.

Realtà in crescita

GYS continua i suoi investimenti sia nel sito di produzione che nella formazione delle risorse umane e nello sviluppo dei servizi di punta come il suo nuovo centro "SPV" Servizio Post Vendita. Stimolata dall'apertura su nuovi Paesi e da nuovi settori d'attività, l'azienda lavora incessantemente per migliorare i suoi prodotti, senza dimenticare di associarvi tecnologie moderne che sviluppino nuovi servizi, così da dare alla Piccola Media Impresa i mezzi per fare, su un mercato stagnante, una crescita a due cifre, come per il settore industriale.



Il settore dell'industria, che registra una crescita a due cifre, traina la crescita di GYS » si congratulano Bruno Bouygues, CEO e Hervé Barbaroux, Direttore Commerciale Francia.

Niente di virtuale in casa GYS, anzi al contrario. L'evoluzione dell'azienda francese della saldatura è ben tangibile. A riprova, gli investimenti dedicati al proprio sito di Saint-Berthevin in Mayenne, i cinque milioni di euro investiti nel 2016, si sono concretizzati in nuove macchine di produzione e in nuovi edifici. L'insieme del sito è oggi

di 40 000 m2 ..., se ci si ferma ai lavori in corso.

Contando su 560 persone, GYS ha anche concentrato la sua attenzione all'assunzione e alla formazione del personale, sia in Francia che all'estero, per fornire nuovi servizi ai suoi clienti distributori.

E niente è più concreto dell'evoluzione delle proprie vendite, in un mer-



Nel 2016, GYS ha investito 5 milioni d'euro nel suo sito di Saint-Berthevin che prossimamente andrà ancora ad aumentare la superficie.

cato della saldatura e del taglio decisamente stagnante in Francia. Così, GYS dovrebbe chiudere l'anno con un fatturato di oltre 70 milioni di euro, ossia una crescita superiore al 15%, legata principalmente all'industria. « Storicamente percepito come secondo marchio, particolarmente dinamico, penso che il marchio GYS sia diventato nel 2016, grazie a numerosi partners nella distribuzione, il primo marchio nella saldatura e nel taglio industriale. Crescita di gamma, innovazione e un miglior supporto tecnico sul territorio ci hanno permesso di veicolare meglio tutta la competenza del gruppo. Se i nostri prodotti e le loro caratteristiche restano ancora fondamentali nella relazione con i nostri clienti, la nozione di servizio attorno al prodotto (prima, durante e post vendita) ha assunto un ruolo sempre più importante. Abbiamo voluto dunque investire molto sul servizio per differenziarci e facilitare la quotidianità dei nostri partners. » spiega Bruno Bouygues, CEO di GYS.

Una crescita generata dall'industria

Anche se ai dirigenti il cammino è apparso un po' lungo, in sei anni GYS è riuscita ad operare una transizione dall'universo dell'artigiano a quello dell'industria. Se la PMI ha saputo mantenere le proprie posizioni nel settore della ferramenta, ha fatto un passo da gigante nell'industria e spera nel 2017 di raggiungere l'obiettivo di fare il 50% delle proprie vendite nel settore. « Oggi sono le gamme industriali ed i progetti

speciali nella saldatura e nel taglio a trainare la crescita del gruppo. Siamo quindi riusciti progressivamente a trasformare GYS in un partner tecnologico globale, che copre una vasta gamma di esigenze nella saldatura e nel taglio. Di fronte a questo dobbiamo toglierci tanto di cappello nei confronti dei collaboratori e dei partners del gruppo che hanno creduto al progetto d'impresa ed hanno partecipato a questa ascesa. Senza di loro tutto questo non sarebbe stato possibile. »

Fine 2014, l'assunzione di tecnico-commerciali, con esperienza nel campo del taglio e della saldatura, ha permesso di organizzare, con l'appoggio

di furgoni attrezzati per le dimostrazioni, importanti visite presso le industrie. L'anno scorso, l'azienda si è dotata di mezzi attrezzati per visitare, insieme alla forza vendita dei distributori, anche gli artigiani. « I distributori si sono evoluti. A loro non basta più vedere il prodotto sul catalogo. Un po' come in Germania, i distributori francesi vogliono sapere dove e come il prodotto viene fabbricato e vogliono vedere l'intera gamma. Abbiamo dovuto adattarci. I mezzi dimostrativi permettono anche di far emergere la qualità e l'innovazione dei nostri prodotti presso gli utilizzatori finali. Tuttavia, se cerchiamo di consigliare al meglio i nostri clienti finali, la nostra strategia resta chiara: noi siamo esclusivamente partner della distribuzione e lavoriamo con essa mano nella mano » sottolinea Hervé Barbaroux, direttore commerciale Francia.

La forza di vendita del marchio si appoggia oggi su 37 commerciali sul territorio supportati da una quarantina di persone in sede che danno seguito agli ordini, quindi più di 70 persone al servizio del cliente. « Le persone in sede devono essere dinamiche, sono la forza trainante del cliente. Queste persone sono supportate da un grande reparto di ricerca con numerosi esperti di saldatura e di taglio. In Francia questa situazione è unica ed è molto gradita dai nostri clienti. » Nel cuore di una delle più grandi fabbriche d'Europa della saldatura e del taglio, l'amministrazione ven-



La forza di vendita di GYS confida su 37 persone sul territorio in Francia. In totale, all'interno dell'Azienda, più di 60 persone sono dedicate alle relazioni con i clienti in Francia.



Tra i recenti investimenti, qui nel laboratorio sulle lamiere, questa nuova macchina a doppia testa, è in grado di effettuare contemporaneamente la punzonatura e il taglio laser. Ciò permette di lavorare pezzi di spessore più importante, con un risparmio di tempo ed una maggior qualità di taglio.



Il laboratorio di produzione delle schede elettroniche è attrezzato con una nuova macchina per verniciatura, che permette di limitare i depositi di polvere, la corrosione. Tutte le schede di GYS saranno verniciate, criterio importante per le zone dove esiste un forte tasso di umidità.

dite riceve regolare formazione tecnica per essere in grado di rispondere alle domande dei distributori sugli aspetti tecnici. Ogni persona ora dispone di due schermi, uno per gestire in modo rapido ed efficace gli ordini, l'altro per rispondere alle domande tecniche, compreso il servizio post vendita.

Sempre più in alto

GYS si rivolge così oggi all'intera distribuzione per l'industria, sia che si tratti di distributori di forniture industriali e di specialisti di saldatura e taglio, sia che si tratti di integratori di sistemi che propongono ai clienti finali soluzioni specifiche e complete, principalmente TIG, MIG o Plasma.

« Distributori tradizionali e integratori non si rivolgono agli stessi clienti. Gli integratori sono principalmente interessati alla vicinanza in quanto fabbricante francese, alla nostra capacità di ricerca, alla nostra competenza che ci permette di reagire molto rapidamente ed apportare soluzioni alle loro problematiche che non trovano più altrove. A volte, su piccoli problemi tecnici, noi siamo i soli a poter rispondere ad una richiesta con un' offerta a prezzo ragionevole» continua Bruno Bouygues. « Con gli integratori facciamo il massimo per accompagnarli proponendo loro di appoggiarsi alle nostre tecnologie ed al nostro ufficio tecnico. In questo partenariato, vantaggioso per tutti, noi condividiamo le nostre competenze per

il beneficio delle due organizzazioni. »

Questi nuovi partenariati forniscono ugualmente l'opportunità all'imprenditore di sviluppare le proprie conoscenze nel mondo della piccola automazione. « I nostri ingegneri lavorano in binomio con quelli dell'integratore. Questi progetti speciali ci danno l'accesso a conoscenze che non esistevano al nostro interno e che arricchiscono la nostra competenza sulla connettività e l'interfaccia tra macchine.» Un aumento continuo in competenza, nella quale GYS è impegnata da molti anni ma che ora ha raggiunto nuovi traguardi, che assicurano oggi ricadute immediate. Così, i prossimi TIG, che il marchio lancerà nel secondo trimestre 2017, saranno subito in versione manuale e automatica poiché la parte informatica è in corso di programmazione, in collaborazione con i vari integratori.

Allo stesso modo, lo specialista della saldatura ha sviluppato le proprie competenze anche nel taglio plasma. A testimonianza di ciò, abbiamo il lancio delle macchine da taglio al plasma trifase 85A e 125 A. « Il taglio sta diventando una vera linea commerciale in GYS. » Questa linea di prodotti dispone di una intelligenza avanzata, di un'interfaccia ergonomica a colori che permette all'operatore di impostare facilmente le sue regolazioni. Il tutto ad un prezzo molto competitivo per merito della quantità di macchine da saldatura e taglio fabbricate oggi da GYS. « Attualmente si stanno sviluppando micro-laboratori che ricercano soluzioni più semplici con budgets più abordabili. »

Il nuovo dispositivo di saldatura Exa-



Creata già da tre anni, il laboratorio per la creazione dei prototipi permette all'Azienda di sviluppare più rapidamente le innovazioni. Dedicata un terzo della propria attività alla realizzazione dei prototipi per l'ufficio studi. Il restante tempo è dedicato alla fabbricazione delle attrezzature per la produzione e il ripristino dei pezzi inviati in produzione ma che richiedono qualche modifica.



Per GYS, il Servizio Post Vendita è diventato tanto strategico quanto la vendita stessa. Contando su una quindicina di tecnici ed uno spazio di 500 m2, nel cuore del sito industriale, utilizza strumenti ad elevate prestazioni e una procedura di gestione delle riparazioni ben consolidata. Un ambiente omogeneo assicura una gestione dei resi naturale, ciò influisce positivamente sui tempi di lavorazione.



Tutti i prodotti sono identificati da un numero di serie che permette la loro tracciabilità. Ogni reso viene registrato nel database di GYS. L'Azienda s'impegna a restituire il prodotto entro massimo cinque giorni, dopo l'approvazione del preventivo, entro tre giorni per un prodotto in garanzia.

gon 400 CC-CV uscito all'inizio del 2016 risponde a questa logica di appropriazione delle nuove competenze. Questo dispositivo 6 in 1, che offre tutti i procedimenti di saldatura - MMA, MMA pulsato, TIG, MIG MAG - senza dimenticare la scricatura, può essere connesso ad un sistema automatico. « Tutto ciò che abbiamo appreso nell'ambito dell'automazione è servito. » GYS diventa in questa occasione uno dei rari attori del mercato a proporre la funzione MMA pulsata, che permette all'operatore che salda in verticale montante, di depositare il metallo senza che il bagno di saldatura coli. Per la funzione MIG MAG, l'Exagon è proposto da settembre, sia con trainafilo separato con schermo, sia

con valigia impermeabile Nomafeed, che permette di proteggere il filo da atmosfere saline. Questa innovazione ha beneficiato ugualmente dell'apprendimento di GYS sugli altri mercati, all'internazionale. « Più avanziamo nel mondo, più ci confrontiamo con problematiche complesse, come per esempio in Medio Oriente con la sabbia, il che presuppone soluzioni stagne. E alla fine, questi sviluppi specifici trovano applicazione sul nostro mercato domestico, come con il Nomafeed. »

Sempre più lontano

L'apertura e la curiosità di GYS per altri settori d'attività e altri Paesi sono

dunque vissuti dall'azienda come stimolo a riflettere sempre sui propri prodotti al fine di aumentare la gamma. « La domanda del mercato tedesco, che esige prodotti più potenti e sofisticati, di Francia e Regno Unito, ha favorito la valorizzazione dei prodotti. Di conseguenza, in Francia, ciò ha permesso di toccare un target più esigente che, a sua volta, ci ha spinto a migliorarci ancora. » Inoltre, l'introduzione di GYS presso i costruttori automobilistici tedeschi, ha permesso al marchio di conquistare gli industriali francesi del settore.

L'internazionale rappresenta oggi il 50 % delle vendite di GYS. « Con il nostro ingresso presso gli integratori, che sono internazionali, le nostre vendite



Multi-processo (MMA / MIG-MAG / TIG), il generatore Exagon 400 è stato progettato con un'elettronica di punta ed una struttura rinforzata. Offrendo la massima produttività, anche negli ambienti più ostili, è adatto a numerose applicazioni, nell'industria, nei cantieri navali nelle installazioni off-shore. Come tutti i prodotti è identificato da un codice a barre che permette al cliente, con uno smartphone, di accedere alla sua scheda tecnica.

all'export si svilupperanno più rapidamente.» Le tre filiali commerciali europee del gruppo, in Germania, in Italia e nel Regno Unito, registrano già delle forti crescite. Sul mercato britannico, focalizzato piuttosto su prodotti meno alti di gamma, l'azienda ha deciso di assumere dei tecnici nel servizio commerciale, come in Francia o in Germania, per valorizzare i prodotti high-tech. Inoltre, dalla fine dell'anno, tutti i nuovi prodotti saranno sviluppati congiuntamente, tra le squadre francesi, tedesche e britanniche. « Ogni mercato ha la propria storia e le proprie esigenze. Noi dobbiamo quindi tener conto delle necessità di ciascuno e sviluppare, se serve, soluzioni uniche per ciascun mercato. L'internazionale, per GYS, è una fonte di apprendimento ; da ogni discussione, si impara qualcosa di nuovo. Ogni problema non ha la stessa soluzione in ciascuna delle regioni, e le innovazioni arrivano oggi dal mondo intero. Bisogna essere sempre attenti e pronti » aggiunge Bruno Bouygues.

Dopo la Germania, l'Inghilterra, l'India e la Cina, GYS ha aperto nel 2015 una filiale in Italia, a Venezia, che si avvale di un collaboratore con conoscenza pluriennale del mercato. Lo stesso approccio in Marocco. « Quello che si cerca sono uomini e donne che abbiano conoscenze tecniche e commerciali nel nostro settore e che possano apportare consigli e suggerimenti ai nostri clienti. All'internazionale, GYS non può combattere solo sul prezzo, bisogna che porti innovazione, servizio e valorizzi il marchio. »

SPV, un elemento strategico

In Francia, lo sviluppo di GYS nel settore industriale ha richiesto di continuare ad investire sulle persone e sui processi SPV. « Il Servizio Post Vendita è diventato tanto strategico quanto la vendita stessa del prodotto. La dimostrazione di un'organizzazione affidabile e rapida è diventata un'esigenza di mercato ed un grande fattore di differenziazione nel momento in cui il prodotto diventa sempre più tecnologico. » Una dimensione ancora più cruciale poiché i macchinari, pieni di elettronica, hanno guadagnato in complessità e



L'offerta di GYS risponde oggi alle esigenze dei differenti mercati, principalmente nel settore dell'industria. Risponde alle necessità dei professionisti in materia di saldatura e taglio, di carica, avviamento e manutenzione delle batterie e, per il settore automobilistico, per i sistemi di saldatura per la carrozzeria.

poiché la maggior parte dei distributori non ha al proprio interno le competenze elettroniche per farvi fronte. « In quanto partner della distribuzione, noi dobbiamo fornirle un appoggio affinché il cliente resti soddisfatto » ritiene Hervé Barbaroux.

Certamente, non è una novità per l'azienda mettere in evidenza il Servizio Post Vendita. Tuttavia, ha rinforzato le sue squadre e lavorato su una gestione globale dei processi, con l'appoggio di strumenti informatici performanti, che permettessero una tracciabilità completa ed una condivisione istantanea dell'informazione con i propri distributori. A cominciare da un sistema di ripresa automatica dell'offerta, le cui tempistiche di accettazione sono tracciate per seguire meglio i clienti. Per accelerare le cose, tutti i lunedì, in occasione delle riunioni settimanali, viene comunicata alla forza vendita di GYS, la lista delle merci ferme da più di dieci giorni, perché possa chiamare i clienti e organizzarne l'evasione. Per modificare l'idea del distributore sul Servizio Post Vendita è stato pubblicato un opuscolo che valorizza l'esperienza del marchio in questo settore ed i suoi impegni. A Saint-Berthevin, i 17 tecnici del centro SPV (Servizio post Vendita) dispongono quindi ormai di una superficie di 500 m2 dedicata a loro. Questa squadra si occupa esclusivamente della parte tecnica, un'altra squadra invece risponde alle domande correlate : per esempio alla domanda del costo di un pezzo di ricambio, al suo ordine, o a qualsiasi altra domanda relativa al prodotto. « Questo è più importante della vendita. Così

il servizio post vendita non è più disturbato dall'ordine di un prodotto » spiega Hervé Barbaroux. Da parte sua, via internet, il distributore può seguire in tempo reale a che punto è la riparazione del prodotto del suo cliente. « L'evidenza della competenza del nostro Servizio Post Vendita ci ha permesso anche di essere più esigenti con i clienti. Noi incitiamo anche i nostri distributori a mettere a disposizione dei loro clienti dei muletti » aggiunge Hervé Barbaroux.

Oltre alla soddisfazione del cliente, questo approccio si riflette sulle continue migliorie apportate ai nostri prodotti. Secondo la politica aziendale della qualità, tutti i prodotti sono identificati da un numero di serie che permette la loro tracciabilità. Ogni reso è registrato in un database. Inoltre, tutti i prodotti resi aventi meno di 15 mesi, vengono analizzati sistematicamente dal servizio qualità. « Un Servizio post Vendita di qualità permette un dialogo più sereno tra le parti. Spesso il Servizio post Vendita è fonte di stress per i clienti. Se l'esperienza con la gestione di un problema è buona, ne gioverà il partenariato con i nostri clienti. »

L'azienda del futuro.

Per la direzione di GYS, impossibile proiettare l'azienda nel futuro senza riflettere a cosa assomiglierà fra qualche anno. Oltre al lavoro di immatricolazione dei pezzi di ricambio, GYS ha condotto un processo di identificazione con codice a barre di tutte le schede elettroniche delle sue macchine. Così adesso i distributori, con il proprio smartphone e/o computer, possono accedere alle schede tecniche, ai manuali e ai test effettuati in produzione. « Non c'è dubbio che il mondo cambia, che le macchine contengono sempre più software e cominciano lentamente a connettersi tra loro. Noi dobbiamo accompagnare il movimento e preparare i nostri strumenti industriali alle nuove aspettative dei clienti. La digitalizzazione di tutti i processi di fabbricazione è una prima piattaforma. »

Agnès Richard

 **GYS France**



Ricerca e Sviluppo



Lamiera



Verniciatura



Trasformatori



Meccanica



Manutenzioni



Elettronica



Montaggio



GYS Academy

 **GYS France**

BP 4159
53941 Saint-Berthevin
Laval cedex France
Tel: (+33) 2 43 68 35 21
Email: contact@gys.fr

 **GYS Italia**

CP 158 - Mestre Centro
30171 Mestre-Venezia
Italia
Tel: (+39) 340 3677916
Email: italia@gys.fr

Management
System
ISO 9001:2008

