

# I clienti sempre al primo posto



**La scenografia studiata** per accogliere gli ospiti nella sede di Festo ad Assago.



**Oltre un centinaio i partecipanti** al "Customer day" organizzato da Festo nella sede di Assago.

La conferma che in Festo la gerarchia dei valori è chiara e consolidata e che non sono ammesse deroghe è venuta da un incontro organizzato presso la sede di Assago.

L'occasione era celebrare i primi 50 anni di presenza in Italia della multinazionale tedesca.

All'iniziativa invece è stato dato il nome di "Customer day" e la parte da protagonista è stata affidata ai rappresentanti delle aziende clienti. Tre di queste, Goglio, KUKA e OPM, sono state invitate a descrivere, con interventi diretti, il rap-

porto con Festo che dura da tempo con risultati eccellenti, le altre a toccare con mano tutti gli aspetti di una realtà in grado di offrire prodotti, soluzioni e servizi tecnologicamente avanzati per risolvere qualsiasi problema di automazione, anche i più complessi. Oltre un centinaio le persone presenti che hanno potuto godere dell'ottima organizzazione.

A fare gli onori di casa ha provveduto l'ingegner Gian Paolo Arosio, amministratore delegato di Festo Spa.

Festo ha voluto celebrare i suoi primi cinquanta anni in Italia e gli ottimi risultati raggiunti con una manifestazione nella quale i clienti sono stati i veri protagonisti.

Goglio, KUKA e OPM hanno dato una chiara testimonianza dell'efficacia della collaborazione con la filiale italiana

della multinazionale tedesca basata su prodotti e servizi, ricerca e formazione, ma soprattutto partnership e collaborazione

## Una storia di successo

La storia di Festo, oggi uno dei più importanti produttori al mondo del settore dell'automazione industriale e leader mondiale nella formazione e qualificazione professionale, è relativamente breve.

Nasce nel 1925 a Esslingen, dove i signori Fezer e Stoll decidono di dare vita a un'azienda, la Festo appunto, per costruire macchine per la lavorazione del legno e la levigatura delle superfici. La svolta si ha nel 1955 quando Gottlieb Stoll, risolta la comproprietà con il socio Fezer, presenta il primo cilindro pneumatico. Il successo è immediato e Stoll decide di espandersi all'esterno. Punta sull'Italia e il 27 gennaio del 1956 con un capitale sociale di 50.000 lire viene costituita a Milano la Festo Italia. La prima richiesta di un ci-



**Gian Paolo Arosio,**  
amministratore delegato di Festo.

lindro Festo in Italia è per una fresatrice per la lavorazione del legno.

Il portafoglio prodotti viene via via ampliato: nel 1956 è la volta delle valvole a impulso pneumatico JF4, del 1960 sono le prime unità di trattamento aria FRO, le unità di avanzamento ZYZ sono presentate nel 1966. Oggi il programma di fabbricazione comprende più di 23.000 prodotti per la tecnica di automazione, in alcune centinaia di varianti frutto di un costante sforzo in ricerca e sviluppo.

«Nel 2005 - ha sottolineato Arosio - Festo ha investito oltre 100 milioni di euro in nuovi prodotti, ha innalzato la quota di investimento in Ricerca

& Sviluppo al 7% e ha depositato circa 100 nuovi brevetti».

E ha aggiunto: «Festo fornisce componentistica e soluzioni per l'automazione discontinua con sistemi di azionamento e controllo pneumatico, elettrico e sensori di settori come l'automotive, il packaging, il food & beverage, il light assembly, le macchine speciali. Siamo anche presenti nell'automazione continua e di processo in diversi settori come biotecnologie, farmaceutico, trattamento e distribuzione acque, alimentari, chimica, preparazione del legno e carta, industria dell'olio e gas. Forniamo prodotti e servizi a valore aggiunto crescente che hanno l'obiettivo di aiutare i nostri clienti a far meglio il loro lavoro a 360 gradi».

## Numeri importanti

Lo scorso anno il Gruppo Festo ha sviluppato un giro d'affari di 1.338 milioni di euro con una forza lavoro di oltre 11.500 dipendenti, 55 società dirette e 21 siti produttivi/distributivi e/o di ricerca e sviluppo nel mondo, il principale è a Rohrbach in Germania.

«Grazie a massicci investimenti, il più importante dei quali riguarda il nuovo complesso produttivo a St. Ingbert-Rhorbach, ma anche in Ungheria, Bulgaria, Repubblica Ceca - ha proseguito l'amministratore delegato - Festo intende incrementare le capacità produttive in vista della crescita qualitativa e quantitativa prevista per i prossimi cinque anni. Gli incrementi di produttività e l'orientamento al cliente stanno al centro della flessibilità del sistema "Production on demand", che consente di soddisfare "su misura" le esigenze del cliente. Da anni Festo ha comincia-

to a guardare ai mercati emergenti come la Russia e la Cina dove sta aprendo siti produttivi e per la ricerca e sviluppo».

Anche la sede di Assago, che Festo occupa dal 1984, è stata recentemente ristrutturata in armonia e rispetto del nuovo Corporate Design dell'azienda. L'edificio che occupa 3.800 metri quadrati dei 12.500 dell'area totale, dispone oggi di 6.800 metri quadrati per uffici su due livelli e un ampio cavedio centrale per incontri, dibattiti, eventi speciali in grado di ospitare fino a un massimo di 250 persone sedute.

Significativi anche i risultati ottenuti sul mercato italiano con un raddoppio del fatturato ogni 10 anni e la conferma di primo mercato internazionale del gruppo, secondo solo alla Germania. «Lo scorso anno Festo Italia ha realizzato un fatturato di 75 milioni di euro con 186 dipendenti e 53 distributori autorizzati».

## Un'offerta completa

«Il nostro portafoglio prodotti - ha spiegato Giampiero Bighiani, direttore commerciale di Festo - si articola secondo quattro tecnologie principali. Quella più importante è la pneumatica, declinata in tutte le sue componenti, seguita dai sistemi elettrici di posizionamento, dai PLC e, infine, dai sensori e dai sistemi di visione. Le 4 tecnologie di Festo assieme danno quale risultato cinque target principali:

- la soddisfazione del cliente,
- la partnership leale e duratura,
- lo sviluppo individuale dei collaboratori,
- l'incremento della competitività dei clienti,
- l'indipendenza della società per perseguire determinate scelte.



**Giampiero Bighiani,**  
direttore commerciale di Festo.

La nostra missione è essere la migliore azienda al mondo per innovazione e qualità nel settore della tecnologia pneumatica e movimentazione elettrica. Vogliamo essere il partner numero 1 dei nostri clienti, dimostrando la massima competenza nel risolvere le loro esigenze di automazione industriale».

E ha precisato: «Noi formiamo i nostri tecnici di vendita per integrarsi nei processi dei nostri clienti, globalmente e localmente, secondo una logica di partnership. Per dimostrare l'importanza di un nostro coinvolgimento fin dalla fase dell'engineering, abbiamo condotto un'analisi degli addendi che intervengono a determinare il costo di un prodotto e quanto l'efficacia di ognuno di essi può influenzare il suo costo finale. Bene. Il risultato è che nella fase di ricerca e sviluppo viene definito il 70% di quello che sarà il costo finale del componente, mentre il 18% è legato alle scelte legate alla pianificazione e produzione». Un aspetto importante dell'attività di Festo e di grande attualità è il risparmio energetico.

«Sappiamo che il 35% dei costi per generare aria compressa presso gli EU può essere risparmiata. Il 20% dei costi per generare aria compressa può essere risparmiato attraverso:

- la riduzione delle perdite (80%),
- la manutenzione regolare dei macchinari,
- l'appropriato uso dell'aria compressa.

Per questo abbiamo attivato un servizio ad hoc che opera secondo 4 fasi: misurazione delle perdite, ispezione della macchine, riduzione delle perdite, analisi, e quindi controllo dei risultati».

## Servizi a valore aggiunto

Ad Assago è operativo il nuovo Contact Centre, la struttura commerciale e tecnica composta di quasi 30 persone sempre pronte a rispondere e dialogare con il cliente, è il più evidente testimone di ciò che significa essere al servizio del cliente. Da tre anni Festo ha allestito il suo Expotainer un camion Mercedes con 25 metri quadrati di esposizione interna, 20 pannelli statici e 8 dinamici che arriva diretto dal cliente che ha veramente necessità di conoscere le innovazioni dell'automazione industriale di processo, consente in una sola occasione di conoscere un compendio ragionato e completo delle più importanti novità e nuovi prodotti, presentati anche in dimostrazioni dinamiche di applicazioni di automazione.

Ad Assago è anche operativa la Festo C.T.E., la



**Valerio Ricciardelli,**  
direttore generale Festo C.T.E.

società del gruppo Festo che si occupa di consulenza e formazione nell'organizzazione e gestione industriale, nonché nel campo dell'«education». Festo CTE è certificata Iso 9001:2000. Innovazione e approccio pragmatico sono due valori chiave che contraddistinguono il Gruppo e sono trasferiti anche nelle attività di consulenza e formazione presso il cliente.

L'area di formazione è strutturata in 7 aree fortemente integrate fra loro al fine di fornire un'offerta ampia, strutturata e in linea con le esigenze delle aziende:

- organizzazione & management,
- project management,
- sale e gestione clienti,
- innovazione e sviluppo prodotto,
- operation & supply chain management,
- ambiente, sicurezza e norme tecniche,
- industrial automation.

«Questa filosofia e approccio - ha puntualizzato Valerio Ricciardelli, direttore generale Festo C.T.E. - ha portato Festo Consulenza e Formazione ai seguenti risultati: un fatturato di circa 5 milioni di euro, 300 progetti di consulenza e formazione avviati con un pool di circa 15 aziende, 156 seminari multi-client realizzati con circa 1100 partecipanti provenienti da 400 aziende differenti e un fatturato di 1 milione di euro».

## Collaborazione proficua

Nel corso della manifestazione sono intervenuti i rappresentanti di alcune aziende clienti di Festo, leader nel proprio ambito.

Da cinque generazioni il nome Goglio è sinonimo di qualità e competenza nel campo dell'im-

ballaggio e del confezionamento, essendo stata fondata a Milano nel 1850. «Il principio che guida l'azienda - ha spiegato Fabrizio Goglio, amministratore delegato della Divisione macchine che conta 120 dipendenti per 17,5 milioni di euro di fatturato - è il raggiungimento della soddisfazione del cliente attraverso un servizio completo, personalizzato e innovativo. Cuore dell'offerta della Goglio è il Fres-coSystem, una soluzione completa per ogni esigenza di confezionamento, in grado di risolvere le necessità di presentazione e conservazione del prodotto».

«L'inizio della collaborazione tra Goglio e Festo - ha ricordato Stefano Fontana - risale al 1987 e i motivi principali per cui Goglio ha scelto Festo sono: la necessità di avere un partner professionale e affidabile per sviluppare applicazioni particolari, la componentistica Festo è un biglietto da visita sul mercato internazionale, l'organizzazione Festo garantisce una distribuzio-

**Fabrizio Goglio,**  
amministratore delegato della Divisione macchine Goglio.



ne efficiente in tutto il mondo.

Tra i risultati più recenti della collaborazione con Festo è lo sviluppo di una serie di cilindri pneumatici e relativi componenti del tutto simili ai cilindri standard, ma in acciaio inox 304, facilmente lavabili e resistenti alle sostanze aggressive dei prodotti. Un'interessante novità è rappresentata dalle «isole pneumatiche» che ci hanno consentito di eliminare le scatole IP65 mantenendo lo stesso grado di protezione e aggiungendo la possibilità di installazione decentralizzata sulla macchina.

La collaborazione con Festo continuerà e ci ve-

drà insieme sue due progetti in particolare, uno è molto ambizioso ed è relativo allo sviluppo di una nuova macchina di confezionamento che prevede la fase sterilizzazione con vapori di acqua ossigenata. Trattandosi di una sostanza molto aggressiva sarà necessario impiegare componentiistica pneumatica realizzata utilizzando l'acciaio inox 316L. L'altro progetto riguarda l'integrazione del sistema informativo basato su Sap con quello di Festo per automatizzare il processo di emissione degli ordini in modo da semplificare tutte le procedure e di diminuire il time di consegna».

## Automatizzare con i robot

KUKA, un'azienda del gruppo Iwka Aktiengesellschaft, è annoverata fra i maggiori produttori di robot industriali al mondo. Le sue competenze principali sono lo sviluppo e la produzione oltre che la vendita di robot industriali, armadi di controllo, software e unità lineari. L'azienda è leader del mercato in Germania e in Europa ed è al terzo posto a livello mondiale. Il KUKA Robot Group ha circa 2000 dipendenti ed è presente in più di 20 paesi. KUKA Roboter Italia ha sede a Rivoli e può contare su una sessantina di persone per un giro d'affari di 30 milioni di euro circa. La gamma dei robot KUKA tocca tantissime esigenze con portate che vanno da 3 a 560 kg con diverse applicazioni e versioni speciali. KUKA dispone di un know-how specifico nella ingegnerizzazione di sistemi robotizzati con im-



**Paolo Castoldi, direttore generale**  
di KUKA Roboter Italia.



**Anche un robot KUKA**  
alla festa di Festo.

**Luca Gandolfo,**  
responsabile  
Direzione acquisti  
del OPM Group.

pianti realizzati in tutto il mondo; in più in Italia è attiva una stretta collaborazione con operatori specializzati in settori specifici, i KUKA System Partner. La disponibilità in sede di un sistema di simulazione robot 3D real time permette allo staff KUKA Roboter Italia di verificare con rapidità e precisione eventuali quesiti inerenti tempi ciclo e fattibilità.

«Insieme a Festo - ha ricordato Paolo Castoldi, direttore generale di KUKA Roboter Italia - abbiamo realizzato diverse applicazioni sia per l'automotive che per il general industry. Il 70% delle nostre applicazioni in Italia sono relative al general industry. Questa partnership con Festo è iniziata nel 2000 quando abbiamo cominciato a fornire impianti chiavi in mano e il coinvolgimento di Festo già nello sviluppo della progettazione ha portato importanti vantaggi».

## Tra tradizione e innovazione

Il Gruppo Sympak è uno dei principali gruppi industriali dedicati esclusivamente alla costruzione di macchine e impianti di processo e confezionamento per l'industria del food & beverage. Realizza un fatturato di 150 milioni di euro con circa 600 dipendenti. Comprende diverse aziende e fra queste l'OPM Group con 5 centri di eccellenza specializzati nei settori dolciario e prodotti da forno con 50 progettisti meccanici e 35 elettrici ed elettronici e un giro d'affari nel 2006 superiore ai 50 milioni di euro. L'offerta dell'OPM comprende impianti di preparazione e processo per il modellaggio del cioccolato, impianti di packaging del prodotto finito a partire dal confezionamento primario e secondario, fino alla pallettizzazione.

«OPM utilizza da sempre i prodotti Festo - ha te-



nuto a sottolineare Luca Gandolfo, responsabile acquisti del OPM Group. Abbiamo iniziato attraverso la rete commerciale dei rivenditori, per arrivare nel '94 a un rapporto diretto. E attraverso questa stretta e fattiva collaborazione che oggi per il nostro gruppo la pneumatica si chiama Festo. Su determinate applicazioni, macchine più semplici, OPM continua a trovare competitivo l'utilizzo di componenti storici della Festo, ma ancora attuali e performanti. Festo ha fornito e continua a fornire assistenza e formazione, garanzia di affidabilità nei confronti dei nostri clienti e sicura collaborazione nella risoluzione dei problemi tecnici e commerciali. Noi chiediamo a Festo un continuo e costante aggiornamento atto a rendere più performanti le nostre macchine rispetto a quelle che sono le esigenze di mercato, sappiamo che la velocità, l'affidabilità, la compattezza e la sanitizzazione sono esigenze inderogabili per rendere competitivi i nostri impianti e per farli accettare dai nostri clienti. Intendiamo proseguire su questa strada e con questo rapporto con Festo».

**readerservice.it n. 253**