

Lo spirito di Gruppo

di Antonella Pellegrini

Un'intervista a Marco Ceribelli, il nuovo amministratore delegato di Fanuc FA Italia, ha generato interessanti spunti di riflessione: lo spirito del Gruppo, l'attenzione al cliente, la qualità del prodotto e del servizio e infine, ma non meno importante, l'attaccamento al marchio Fanuc



Dopo un connubio perfetto, durato ben 23 anni, si è interrotta, circa un anno fa, l'unione tra GE e Fanuc: la joint venture è stata dissolta e oggi le due società hanno preso strade differenti, concentrandosi ciascuna nei rispettivi core business. Nel frattempo, è stata creata una struttura unificata, Fanuc FA, dove FA sta per Factory Automation, la divisione dedicata ai controlli numerici e azionamenti, che comprende Fanuc FA Europe e Fanuc FA America.

Fanuc FA Europe vende e fornisce supporto sui CNC Fanuc a tutti i costruttori, utilizzatori e distributori di macchine utensili. Il suo quartier generale si trova a Echternach in Lussemburgo e ha 13 filiali distribuite su tutto il territorio europeo. A capo della struttura europea, nel ruolo di presidente, è dallo scorso anno Tom Mathias.

La Casa Madre, che ha da poco cambiato ragione sociale in Fanuc Corporation, ha sede in Giappone, ai piedi del Monte Fuji, ed è il più grande produttore mondiale per l'automazione di fabbrica, la robotica e le robomacchine.

Concentrandoci sul nostro Paese, in primo piano

il cambiamento ai vertici del management italiano. È infatti Marco Ceribelli il nuovo managing director. In azienda da oltre vent'anni, Ceribelli prima della fusione è stato l'amministratore delegato di Fanuc Italia Service. Grande conoscitore del 'prodotto' Fanuc, come si può notare dal suo profilo, è anche un profondo estimatore della Casa giapponese: "Fanuc ha un prodotto che da solo può raccontare l'evoluzione della fabbrica - dice con entusiasmo Marco Ceribelli -. La nostra tecnologia ha contribuito alla rivoluzione a livello mondiale nel settore manifatturiero: dall'automazione di una singola macchina all'automazione dell'intera linea di produzione. Fanuc è da sempre il partner ideale in termini di produttività, flessibilità ed efficienza. Basti pensare al numero di CNC installati nel mondo, oltre 2.200.000: un dato che parla da solo".

Sinergia totale. "Gestire un nuovo Gruppo e riorganizzare il tutto secondo le nuove necessità". È questo l'obiettivo che Marco Ceribelli



FANUC

La sede italiana della Fanuc FA.

La Casa giapponese sviluppa e realizza prodotti e soluzioni per l'automazione allo stato dell'arte. Spesso la decisione finale di chi in azienda si occupa dell'acquisto di un bene è dettata dall'opinione dell'operatore, che vuole un prodotto affidabile, facile da utilizzare, e soprattutto che non crei problemi. " I nostri controlli rispondono a tutte queste caratteristiche qualitative e sono sistemi CNC' aperti' per consentire la progettazione personalizzata delle macchine. A tutto ciò si aggiunge un servizio tempestivo in caso di anomalie o guasti. Questa è la ragione di milioni di controlli installati nel mondo".

La gamma dei prodotti comprende sia CNC di fascia bassa, semplici ed economici, sia CNC complessi, dotati di funzioni ad alta velocità, risoluzione nanometrica, motori servo e mandrini a controllo digitale, nonché interfacce operatore di facile utilizzo.

I sistemi sono installati sulle macchine sotto forma di pacchetti, completi di CNC, amplificatori, motori, moduli I/O e pannello operatore. Questa concezione del CNC garantisce un coordinamento ottimale dei componenti e offre il massimo livello di prestazioni e produttività.

ha stabilito nei primi mesi al timone dell'azienda. Ma per capire come si presenta oggi la società è necessario fare un passo indietro, andando a ricordare come era strutturata in precedenza. In Fanuc erano presenti due realtà ben distinte tra loro, quella che si occupava del service e quella che invece si occupava della commercializzazione e distribuzione dei CNC. Oggi queste due società sono state raggruppate sotto lo stesso tetto. La domanda sorge spontanea: quali sono le motivazioni e quali vantaggi ha portato questo raggruppamento? "La fusione dei due dipartimenti ha creato una sinergia totale: vendita di CN, assistenza tecnica e supporto alle applicazioni. I nostri clienti, i costruttori di macchine utensili, i rivenditori e gli utenti finali possono contare su personale dedicato, un team più numeroso e un'organizzazione più incisiva. In pratica, una struttura meglio organizzata in grado di offrire soluzioni ad hoc per il cliente, che include sia la progettazione sia l'assistenza pre e post vendita".

Customer oriented?

Il proverbiale servizio offerto dalla società giapponese è noto a tutti coloro che si occupano di macchine utensili. "Sono stato il primo tecnico ad essere assunto in Fanuc Service, una ventina di anni fa - dice Ceribelli -, per questo motivo conosco nel dettaglio ogni aspetto tecnico dei nostri sistemi. Abbiamo lavorato molto per offrire ai nostri clienti un servizio della massima efficienza. In Italia vi sono oltre 60.000 controlli Fanuc installati e l'utilizzatore deve essere in grado di fare funzionare le macchine sempre, evitando il più possibile il fermo della macchina. È poi fondamentale utilizzarle al meglio, ovvero sfruttandone tutte le potenzialità per ottenere il massimo ritorno dall'investimento. Se poi consideriamo il fattore TOC (total cost of ownership), Fanuc garantisce i ricambi per almeno 25 anni, che equivalgono al ciclo di vita massimo di una macchina utensile". Offrire un supporto eccellente ed essere sempre più vicini alle esigenze dei clienti è un obiettivo primario. "Facciamo parte di un

Panoramica dei CNC Fanuc di ultima generazione, serie 30/31/32/35i model B e serie 0i model D.



Gruppo giapponese la cui cultura e filosofia mettono al centro di tutto il cliente". In Italia è presente un magazzino sempre ben fornito, dove sono disponibili più di 12.500 pezzi di ricambio originali. "In caso di guasto - prosegue l'amministratore delegato - i nostri tecnici già al primo contatto telefonico cercano di risolvere il problema. Quando invece c'è bisogno di un intervento in loco, nell'arco di poche ore il pezzo di ricambio è a disposizione del cliente così come l'assistenza di un nostro tecnico specializzato". I tecnici sono tutti molto competenti e riescono a offrire supporto anche nella progettazione di nuovi modelli di macchine utensili con sistemi CNC innovativi. Come dicevamo, l'operatore deve essere in grado di sfruttare al meglio tutte le potenzialità della macchina che utilizza. E, proprio in quest'ottica, la società propone un servizio di training tenuto dai tecnici d'assistenza e ingegneri del team applicazione, per mettere a punto e ottimizzare l'operatività delle macchine e dei processi. "Fanuc ha centinaia di centri di servizio e vendita sparsi nel mondo e sono tutti direttamente gestiti con personale tecnico dipendente - spiega Ceribelli -. Il personale tecnico è aggiornato con corsi ogni sei mesi, tenuti presso le nostre sedi europee o direttamente in Giappone. La formazione del personale e dei nostri clienti è fondamentale, è la garanzia di un supporto

qualificato e certificato, al prodotto e ai nostri clienti."

Investire in R&D. Questo atteggiamento 'customer oriented' ha poi radici ancor più profonde. "Un terzo dei dipendenti in Giappone, sono ingegneri che lavorano nella R&D - dice Ceribelli - e gli investimenti in ricerca sono davvero notevoli. Essere vicino al cliente significa certamente rispondere alle sue esigenze, ma anche essere certi di aver risolto ogni suo interrogativo e aver sviscerato ogni problema. Io sono sempre rimasto colpito dall'approccio 'scientifico' con cui i colleghi giapponesi vanno a ricercare la causa di un guasto

In Fanuc ogni problema è studiato e analizzato fino a trovarne una soluzione definitiva. I reparti di assistenza tecnica in tutti i Paesi comunicano alla sede centrale tutti i guasti e tutte le anomalie, in tal modo il Laboratorio in Giappone ha il feedback di quanto succede nel mondo". Ricerca significa anche eseguire innumerevoli test sui nuovi prodotti: "I nostri clienti sanno che un prodotto lanciato sul mercato è sottoposto a ogni tipo di prova, test, controllo. Grazie alla struttura Fanuc, che comprende altre due aziende dedicate alla robotica e alle macchine, i nostri prodotti sono utilizzati e testati anche al nostro interno sulle linee di produzione. Ecco perché siamo in grado di garantirne l'assoluta affidabilità".

Il nuovo controllo Fanuc serie 3Si-B, dedicato al mondo automotive.



Il futuro è green. "La tendenza è sempre quella di dedicarci al mercato delle macchine utensili - spiega l'amministratore delegato - cercando di proporre al mercato soluzioni sempre più efficienti anche dal punto di vista del risparmio energetico". Fanuc ha riconosciuto da tempo l'impatto che le lavorazioni industriali hanno sull'ambiente.

Un esempio? La serie di controlli laser dispone di impostazioni di risparmio energetico, che interpretano i tempi di inattività brevi e lunghi del fascio, regolando di conseguenza la corrente e il consumo energetico del laser e consentendo a quest'ultimo di raggiungere rapidamente la potenza di produzione alla ripresa delle attività di taglio. Le funzioni di risparmio energetico permettono di ridurre le spese per l'energia senza incidere sulla produzione e la qualità dei pezzi.

"La sfida oggi è poi quella di concentrarci nella già ottima distribuzione e commercializzazione dei nostri prodotti, in modo sempre più incisivo, cercando di migliorare ancora". In

Fanuc si è molto investito nelle risorse umane, patrimonio indiscusso di un'azienda di successo. Un team di ingegneri e tecnici sono specializzati nei vari campi di applicazioni del CN (torni, presse, centri di lavoro, comunicazione dati, interfacciamenti, laser...).

Ecco perché ciascun cliente viene affidato a un application engineer, che conosce nel dettaglio il settore di riferimento. Il mercato sta vivendo il momento della ripresa e vogliamo essere pronti a coglierla nel miglior modo possibile.

Noi siamo un'azienda customer oriented e cerchiamo di stabilire un rapporto con il cliente che si basa non solo sul prodotto ma anche sulla fiducia reciproca, sulla trasparenza delle relazioni e sulla collaborazione.

Una struttura perfettamente organizzata in ogni ambito, pronta a conquistare nuove fette di mercato? "Vorremmo occuparci in modo più incisivo dei grandi costruttori automobilistici. Il nostro valore aggiunto è quello della capillarità dei nostri service. Cercheremo di divulgare il messaggio che in ogni parte del mondo è presente un centro di assistenza Fanuc in grado di appoggiare e supportare il cliente".

Il mercato. È molto interessante capire qual è il sentore sull'andamento del mercato da un osservatorio come quello di Fanuc FA, che ha contatti pressoché quotidiani con aziende di qualsiasi dimensione, dai colossi dell'automotive alle officine più piccole: "Il cliente italiano investe da sempre in tecnologia, perché ha imparato che è l'unico metodo per competere con successo nei mercati mondiali. Le grandi aziende stanno ripartendo, mentre le aziende medio-piccole hanno ancora qualche difficoltà a capire la nuova direzione da prendere. Vedremo se queste aziende riusciranno a organizzarsi, e grazie alla loro flessibilità, andare magari all'estero a raccogliere commesse. Oppure potranno aggregarsi in consorzi o reti di impresa per affrontare i competitor stranieri. Rispetto al 2010, l'anno in corso è partito piuttosto bene e il bilancio di questi primi mesi è senz'altro positivo: le aziende pianificano i loro investimenti, pur mantenendo una certa prudenza".