GYS, UNA REALTÀ IN COSTANTE CRESCITA

Nuovi investimenti, sia nel sito di produzione sia nella formazione delle risorse umane che nello sviluppo dei servizi di punta come il suo nuovo centro di Servizio Post Vendita. GYS lavora con le più avanzate tecnologie per migliorare i suoi prodotti e per sviluppare nuovi servizi, così da offrire alle Piccole Medie Imprese i mezzi per una crescita di fatturato.

GYS, l'azienda francese della saldatura, prosegue incessante il suo percorso di crescita e sviluppo, come conferma il recente investimento per il proprio sito di Saint Berthevin in Mayenne: cinque milioni di euro investiti nel 2016, che si sono concretizzati in nuove macchine di produzione e in nuovi strutture industriali. Contando inoltre 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. L'efficacia di questi importanti investimenti trova significativo riscontro nella crescita delle vendite, in particolare nel mercato della saldatura e del taglio stagnante come quello francese, dove GYS chiude l'anno con un fatturato di oltre 70 milioni di euro, ossia una crescita superiore al 15%, legata principalmente all'industria. «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» commenta Bruno Bouygues, CEO di GYS. In sei anni GYS è riuscita a 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. È ancora Bruno Bouygues a notare che «oggi sono le gamme industriali e 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

La gamma del taglio Plasma è una linea completa di prodotti

questo dobbiamo toglierci tanto di cappello nei confronti dei collaboratori e dei partners del gruppo che hanno creduto al progetto d'impresa e hanno partecipato a questa ascesa. Senza di loro tutto questo non sarebbe stato possibile».

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», sottolinea Hervé Barbaroux, direttore commerciale Francia. Nel cuore di una delle più grandi fabbriche d'Europa della saldatura e del taglio, l'amministrazione vendite riceve regolare formazione tecnica per essere in grado di rispondere alle domande dei distributori sugli aspetti tecnici.

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 dalla vicinanza in quanto fabbricante francese, alla nostra capacità di ricerca, alla nostra competenza che ci permette di reagire molto rapidamente e apportare soluzioni alle loro problematiche che non trovano più altrove. A volte, su piccoli problemi tecnici, noi siamo i soli a poter rispondere a una richiesta con un'offerta a prezzo ragionevole» continua Bouygues. Questi nuovi parternariati forniscono inoltre l'opportunità all'imprenditore di sviluppare le proprie conoscenze nel mondo della piccola automazione: «I nostri ingegneri lavorano in contatto 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 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.

GYS reparto elettronico

Allo stesso modo, lo specialista della saldatura ha sviluppato le proprie competenze anche nel taglio plasma. A testimonianza di ciò, GYS attiva il lancio delle macchine da taglio al plasma trifase 85A e 125 A. Questa linea di prodotti dispone di una intelligenza avvanzata, di un interfaccia ergonomico a colori che permette all'operatore di impostare facilmente le sue regolazioni. Il tutto a un prezzo molto competitivo per merito delle quantità di macchine da saldatura e taglio fabbricate oggi da GYS.

Il nuovo dispositivo di saldatura Exagon 400 CC-CV uscito all'inizio del 2016 risponde a questa logica di appropriazione

GYS reparto meccanico

GYS catena di montaggio

delle nuove competenze. Questo dispositivo 6 in 1, che offre tutti i procedimenti di saldatura - MMA, MMA pulsato, TIG, MIG MAG – senza dimenticare la scriccatura, può essere connesso a un sistema automatico. GYS diventa così 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, Exagon è proposto sia con trainafilo separato con schermo, sia con valigia impermeabile Nomafeed, che permette di proteggere il filo da atmosfere saline. Si tratta, in particolare, di una innovazione che ha beneficiato dell'esperienza di GYS sugli altri mercati internazionali. Non c'è dubbio che l'apertura e la curiosità di GYS per altri settori d'attività e altri Paesi siano vissuti dall'azienda come stimolo a riflettere sempre sui propri prodotti al fine di aumentare la gamma. L'internazionale rappresenta oggi il 50 % delle vendite di GYS. «Con il nostro ingresso presso gli integratori, che sono internazionali, le nostre vendite all'export si svilupperanno più rapidamente», afferma Bruno Bouygues.

Le tre filiali commerciali europee del gruppo, in Germania, Italia e Regno Unito, registrano già delle forti crescite. Sul mercato britannico, focalizzato 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-tec. 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 Bouygues.

Dopo la Germania, l'Inghilterra, l'India e la Cina, GYS ha aperto già dal 2015 una filiale in Italia, a Venezia, che si avvale di un collaboratore con conoscenza pluriennale del mercato. Lo stesso approccio in Marocco. «Cerchiamo 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 competere solo sul prezzo, bisogna che porti innovazione, servizio e valorizzi il marchio.»

In Francia, lo sviluppo di GYS nel settore industriale ha richiesto di continuare a 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 e un grande fattore di differenziazione nel momento in cui il prodotto diventa sempre più tecnologico» ritiene Hervé Barbaroux. Una dimensione ancora più cruciale poiché i macchinari, pieni di elettronica, hanno guadagnato in complessità e poiché la maggior parte dei distributori non ha al proprio interno le competenze elettroniche per farvi fronte. È stato quindi rafforzato il reparto e si è lavorato per garantire una gestione globale dei processi, con l'appoggio di strumenti informatici performanti, che permettessero una tracciabilità completa e 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, 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 organizzare i rilanci. Per modificare l'idea del distributore sul Servizio Post Vendita è stato pubblicato un opuscolo che valorizza l'esperienza del marchio in questo settore e i suoi impegni. A Saint-Berthevin, i 17 addetti del centro SPV (Servizio Post Vendita) si occupano 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.

Multiprocessore (MMA MIG-MAG TIG), il generatore Exagon 400 è stato progettato con un'elettronica di punta ed una struttura rinforzata

«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. Oltre alla soddisfazione del cliente, questo approccio si riflette sulle continue migliorie apportate ai prodotti GYS. 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 partnernariato con i nostri clienti.»

Per la direzione di GYS, è 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 in questa direzione», conclude Bruno Bouygues.

L'offerta di GYS risponde oggi alle esigenze dei differenti mercati

La forza di vendita di GYS

Nel 2016, GYS ha investito 5 milioni di euro nel suo sito di Saint-Berthevin