

# STUDER фокусируется на своих сильных сторонах

В своей новой имиджевой кампании STUDER делает акцент на девизе «Искусство шлифования», и поговорим о том, что компания делает лучше всего: об искусстве шлифования!

2020 год остается и остается непростым годом: кризис здравоохранения, связанный с COVID-19, брекзит, глобальные тенденции в отношении торговых ограничений и таможенных барьеров, структурные изменения в автомобильной промышленности. «Тестирование» – это слово, используемое Сандро Боттаццо, управляющим директором Fritz Studer AG и как CSO (Chief Strategy Officer), отвечающим за продажи, обслуживание клиентов и маркетинг. Боттаццо убежден, что в такой ситуации компания должна сосредоточиться на собственных силах. «Нам не следует беспокоиться о том, что мы не можем сделать, но мы должны говорить о своих сильных сторонах».

В чем заключаются эти сильные стороны? «У нас есть беспрецедентные знания в области шлифования», – говорит Сандро Боттаццо. «Шлифование – это больше, чем просто механическая обработка». Вам предстоит освоить все параметры. Если вы все это контролируете, значит, вы освоили «Искусство шлифования». «Ничто не говорит о нас больше, чем девиз нашей компании», – говорит Боттаццо. Вот почему STUDER переориентирует этот девиз. «Шлифование – это искусство, которым не каждый может овладеть с такой степенью точности и качества», – поясняет CSO.

## Искусство шлифования

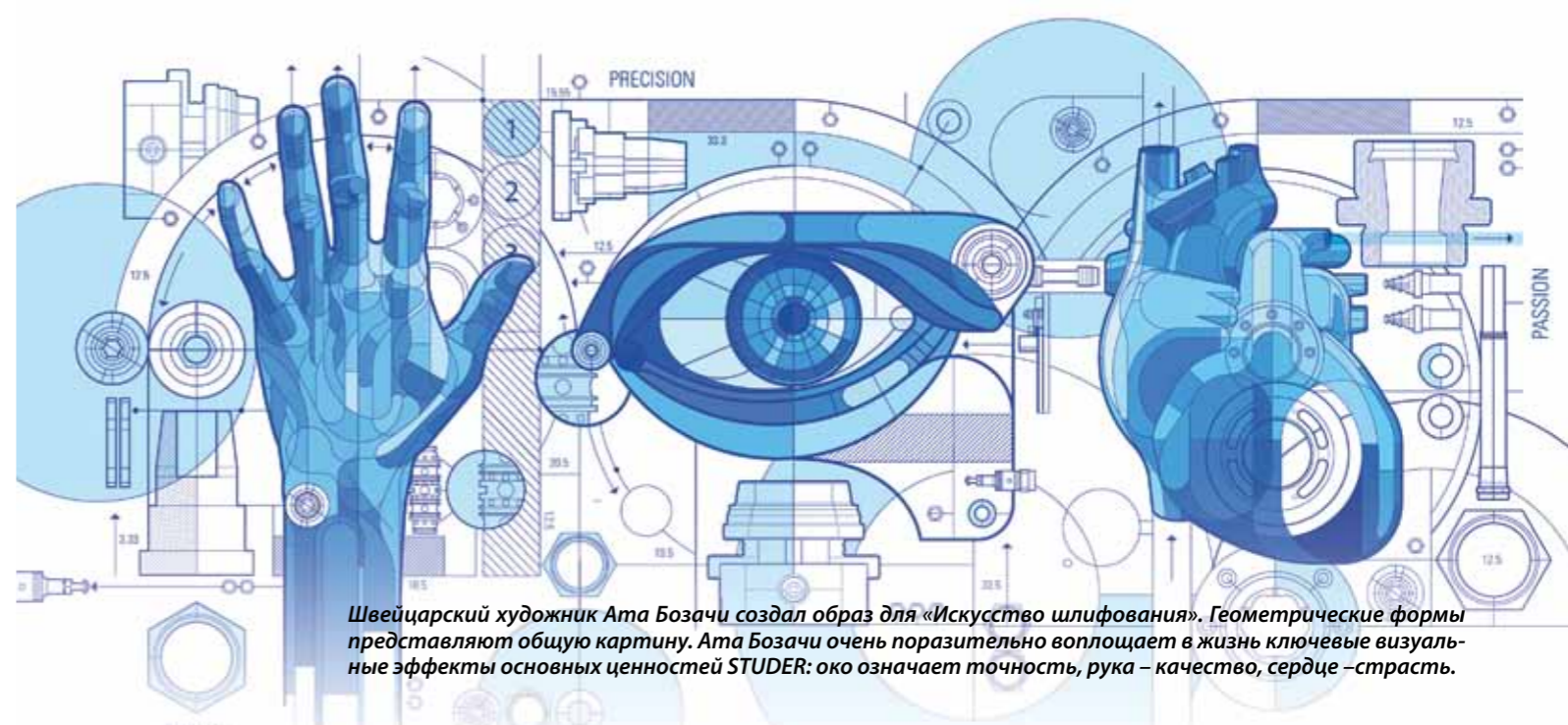
Новая кампания также относится к миру искусства. На мероприятии Motion Meeting в феврале 2020 года STUDER представил станок S31, художественно раскрашенный швейцарским художником Ата Бозачи, который также будет показан на будущих ярмарках и выставках. Рекламные объявления и рассылки также были созданы совместно с Ата Бозачи. «В последние годы мы все больше концентрировались на продвижении продукции и теперь сознательно проводим имиджевую кампанию, несмотря на текущую сложную экономическую среду», – объясняет Сандро Боттаццо. Ата Бозачи разработала ключевые визуальные эффекты для трех основных ценностей STUDER: качества, точности и увлеченности.

«Они хотят произвести впечатление с помощью этой кампании, – объясняет Сандро Боттаццо, – и проявить храбрость». Даже в эти непростые времена. Эта смелость, естественно, также проистекает из успешной истории компании, насчитывающей более 100 лет. Но они не хотят опираться на прошлые успехи, подчеркивает CSO. Уже реализовано большое количество проектов и инвестиций с целью дальнейшего совершенствования машин и услуг, а также процессов и коммуникаций компании.

## Машины, услуги и процессы компании

Fritz Studer AG продолжает инвестировать в свое предприятие в Штеффсбурге: три высокоавтоматизированных сетевых 5-осевых фрезерных центра в настоящее время полностью серийно производятся и производят более 400 различных сложных компонентов станков, частично без персонала. Последовательное использование новейших станков, инструментов и технологий позволяет эффективно и с наилучшим качеством выполнять самые высокие требования к точности. В сфере обслуживания клиентов продолжается дальнейшая оптимизация сервиса за счет включения третьего уровня между региональным менеджером по обслуживанию (поддержка первого уровня) и технической поддержкой (поддержка третьего уровня), среди прочего. Эта так называемая поддержка решений (поддержка второго уровня) обеспечивает еще более быстрое и качественное обслуживание.

Внутри компании инициатива PuLs® расширяется и усиливается в сотрудничестве с другими брендами UNITED GRINDING Group. Все сотрудники STUDER также имеют возможность участвовать в открытом обмене мнениями с руководством STUDER на так называемых



Швейцарский художник Ата Бозачи создал образ для «Искусство шлифования». Геометрические формы представляют общую картину. Ата Бозачи очень поразительно воплощает в жизнь ключевые визуальные эффекты основных ценностей STUDER: око означает точность, рука – качество, сердце – страсть.

рых ратушных собраниях. «Эти встречи начались в 2019 году и имели фантастический прием», – подчеркивает Сандро Боттаццо. «Это начало новой и еще более открытой культуры общения».

## Качество в STUDER

«Качество означает выполнение ожиданий клиентов во всех отношениях. Это качество определяется требованиями, предъявляемыми клиентами STUDER к нашим продуктам и услугам», – объясняет Стефан Столл, главный операционный директор Fritz Studer AG. STUDER измеряет качество не только на основе затрат на качество, измерения документов и контрольных точек, но также уделяет особое внимание удовлетворенности клиентов и количеству повторных заказов. «Чтобы обеспечить требуемое качество, каждый сотрудник должен знать общую концепцию качества, и каждый должен спрашивать себя, каков мой вклад в это», – говорит Стефан Столл. Сандро

Боттаццо добавляет: «Мы годами измеряли степень удовлетворенности и рекомендации наших клиентов с помощью Net Promoter Score®. Это важный инструмент для получения постоянной обратной связи». Результаты ежемесячно анализируются и интерпретируются в STUDER, чтобы быстро определить и внедрить меры по улучшению.

«Точность означает качество, которое необходимо для того, чтобы заготовка была доставлена в нужное время и в нужное место. Это относится не только к фундаментальным параметрам, таким как стабильность размеров и требуемые допуски формы и положения. Также должны учитываться все виды воздействия окружающей среды. Принято во внимание: охлаждающая жидкость, сенсорные датчики, вибрации, климатические условия, а также точность купленных деталей», – поясняет Александр Хейтер, начальник механического производства. В механическом производстве работа выполняется

в диапазоне менее одного микрометра или одной тысячной миллиметра, но, что интересно, высочайшая точность по-прежнему достигается людьми, а не машинами. «В процессе шабрения высококвалифицированные сотрудники обрабатывают детали до требуемой плоскостности и шероховатости, используя шабер. Ни одна машина не может сделать это так точно», – поясняет Хайтер.

## Страсть в STUDER

«Страсть связана с настойчивостью. Первый результат не сразу высоко оценен, но стоит посмотреть, как он может работать еще лучше. Страсть связана с требованием к качеству работы. Я считаю, что это центральное место для STUDER. Если 100-процентов всех сотрудников могут согласиться в одном, то это качество. С нашей корпоративной философией и бережливым производством, PuLs®, мы постоянно оптимизируем наши процессы», – говорит Дэниел Ренфер, глава подразделения PuLs® Lean Management в Fritz Studer AG. Дэниел Ренфер видит еще один признак энтузиазма в компании в огромной лояльности сотрудников к своему нанимателю, и наоборот. «Примечательно, что многие сотрудники работают с нами очень давно. И энтузиазм также означает, что когда дела становятся тяжелыми, когда дело доходит до предела, вы стоите вместе и делаете гораздо больше, чем обычно», – добавляет Дэниел Ренфер. Сандро Боттаццо заключает: «У нас есть сотрудники, которые проработали в компании более 35, даже 40 или более лет. И многие даже прошли обучение в STUDER. Как, например, Даниэль Ренфер, и я тоже!».



Сандро Боттаццо, CSO, перед выкрашенной S31.

07 / 2020 • Издательство: «ИТО» • e-mail: ito@ito-news.ru

07 / 2020 • Издательство: «ИТО» • e-mail: ito@ito-news.ru

