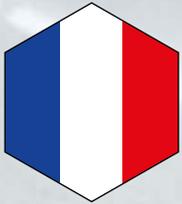


BBi *Bricolage* Bâtiment Industrie

QUINCAILLERIES, FOURNITURES INDUSTRIELLES ET NÉGOCES TECHNIQUES | REVUE MENSUELLE N°136 - JUILLET 2016 |

ISSN 1627-1068



EN 2016, UNE RAFALE D'INNOVATIONS

EXAGON 400 CC/CV

POSTE DE SOUDAGE MULTIPROCÉDÉS (6 EN 1)



GYS

Fabricant français
depuis 1964



La gama de corte Plasma es hoy una línea de productos completa. El Cutter 125A es un equipo de corte por plasma trifásico y potente que permite cortar rápidamente piezas de hasta 57 mm de grosor sobre una gran variedad de materiales.

Realidad aumentada

GYS continúa sus inversiones tanto en su fábrica de producción como en la formación interna y el desarrollo de servicios modernos, y en su nuevo centro de postventa. La empresa trabaja sin cesar en la mejora de sus productos, motivada por su expansión en nuevos países y sectores de actividad, sin olvidar de asociar en ellos las tecnologías modernas que favorecen la creación de nuevos servicios. Ello provee a la PME los medios para registrar en un mercado estancado un crecimiento de dos cifras porcentuales, impulsado especialmente por el sector industrial.



«El sector industrial, que registra una evolución de dos cifras, impulsa hoy en día el crecimiento de GYS.» se congratulan Bruno Bouygues, presidente, y Hervé Barbaroux, director comercial para Francia de GYS.

Nada virtual en GYS, todo lo contrario. La evolución del fabricante francés de soldadura es tangible. Como prueba de ello, las inversiones, de 5 millones de euros, que ha dedicado a su fábrica de producción de Saint-Berthevin, en la región País del Loira, destinadas a la adquisición de nueva maquinaria de producción y de nuevos edificios. La superficie de las instalaciones

alcanzan a día de hoy los 40 000 m², añadiendo las obras en proceso. El grupo GYS cuenta ahora con 560 personas y presta una especial atención a la contratación y formación de colaboradores, tanto en Francia como en el extranjero, relacionadas con la implementación de nuevos servicios para sus distribuidores. Y qué mejor prueba concreta que la evolución de sus ventas sobre un mercado



En 2016, GYS ha invertido 5 millones de euros en su fábrica de Saint-Berthevin, la cual aumentará de nuevo su superficie.

de soldadura y corte estancado en Francia. GYS debería cerrar el año con un volumen de negocios superior a 70 millones de euros, que equivale a una progresión superior a 15%, vinculada en gran parte al sector industrial. «GYS ha sido percibida históricamente como una segunda marca dinámica, pero, en 2016, para muchos distribuidores se ha convertido en su primera marca en soldadura y corte industrial. El crecimiento de la gama, la innovación y un mejor acompañamiento técnico sobre el terreno nos ha permitido transmitir todo el saber hacer del grupo. Aunque nuestros productos y sus atributos son fundamentales en la relación con nuestros clientes, el servicio alrededor de estos (antes, durante y tras la venta) se ha convertido en un elemento cada vez más importante. Es por esa razón que hemos deseado invertir en ello para diferenciamos y facilitar el trabajo diario de nuestros socios.», explica Bruno Bouygues, presidente de GYS.

Un crecimiento impulsado por la industria

Incluso si el camino le ha parecido un poco largo a su presidente, en 6 años, GYS ha conseguido llevar a cabo su transición del universo del profesional al industrial. En el sector de la ferretería ha sabido guardar sus posiciones y en el sector industrial ha dado un paso gigantesco y espera realizar una progresión de 50% en las ventas de este sector. Hoy en día, las gamas industriales y los proyectos especiales de soldadura y corte son

los que impulsan el crecimiento del grupo. Hemos conseguido transformar progresivamente GYS en un socio tecnológico global que cubre una amplia gama de necesidades en la soldadura y el corte. Es por ello que agradecemos a los colaboradores y socios del grupo GYS por la confianza que han depositado en el proyecto de empresa y en la progresión de la gama. Sin ellos, nada hubiera sido posible.» A finales de 2014, la contratación de técnicos-comerciales que disponen de alta experiencia en el universo del corte y la soldadura ha permitido realizar visitas comerciales acompañadas a empresas industriales con camiones de demostración. El año pasado, la empresa

se equipó con camionetas para visitar, siempre junto a los comerciales de sus distribuidores, a los profesionales. «Los distribuidores han progresado. No les basta con ver un producto sobre un catálogo. Un poco como en Alemania, los distribuidores franceses desean saber dónde y cómo se fabrica el producto, así como ver el conjunto de la gama. Hemos tenido que adaptarnos. Los camiones de demostraciones permiten también resaltar la calidad e innovación de nuestros productos de cara a los usuarios finales. Sin embargo, aunque llevemos a cabo cada vez más acciones de preconización con clientes finales, nuestra estrategia es clara: somos socios de nuestros distribuidores únicamente y trabajamos mano a mano», señala Hervé Barbaroux, director comercial Francia. La fuerza de venta de la marca se apoya a día de hoy sobre 37 comerciales sobre el terreno, acompañados de unas cuarenta personas en la sede que realizan la gestión de los pedidos, lo cual supone un total de más de 70 personas al servicio del cliente. «Los colaboradores en la sede deben ser dinámicos y una fuerza de proposición de cara al cliente. Los colaboradores reciben la ayuda de un gran departamento de desarrollo e investigación que cuenta con un gran número de expertos en soldadura y corte. En Francia, es una situación única y muy apreciada por nuestros clientes.» Dentro de una de las mayores



El equipo de ventas de GYS en Francia está formado por 37 personas en el terreno. En las oficinas de la empresa, más de 60 personas están a cargo de la relación con el cliente en Francia.



Entre las inversiones recientes se encuentra esta máquina de doble cabezal en su taller de chapistería, que es capaz de realizar al mismo tiempo operaciones de perforación y de corte láser. Permite trabajar con piezas de mayor grosor, con el valor añadido de ahorro de tiempo y mayor calidad de corte.

fábricas de Europa en soldadura y corte, la administración de ventas recibe formación técnica de forma regular para poder responder a las consultas de los distribuidores respecto a los aspectos técnicos. Cada persona dispone hoy en día de dos pantallas, una para gestionar rápida y eficazmente los pedidos y otra para responder a las preguntas técnicas, incluidas las de postventa.

Siempre más alto

GYS atiende así al conjunto de la distribución para la industria, ya sea con empresas de suministros industriales o con especialistas de soldadura y corte. Pero trabaja igualmente con los integradores de sistemas de soldadura que proponen a los clientes finales soluciones

específicas y completas, integrando principalmente los TIG, MIG o Plasma. «Los distribuidores tradicionales y los integradores de sistemas no atienden a los mismos clientes. Los integradores de sistemas se interesan en GYS por su proximidad como fabricante francés, nuestra capacidad de investigación, nuestro saber hacer que nos permite reaccionar rápidamente y aportar soluciones a sus problemáticas que ya no encuentran en otro lado. En ocasiones, sobre pequeños asuntos técnicos, somos los únicos que pueden responder a una solicitud con un precio razonable», continúa Bruno Bouygues. «Junto a los integradores, nos esforzamos para acompañarles proponiéndoles nuestra tecnología y nuestro departamento de I+D. En esta asociación, en la que ambos ganan,



La planta de producción de tarjetas electrónicas se ha equipado con una nueva máquina para barnizado, que permite limitar los depósitos de polvo y la corrosión. Todas las tarjetas de GYS se barnizarán, lo cual es un criterio importante para las zonas donde existe fuertes niveles de humedad.

compartimos nuestra experiencia para el beneficio de ambas organizaciones.»

Estas nuevas asociaciones dan la oportunidad a la industria de desarrollar sus conocimientos en el sector de la pequeña automatización. «Nuestros ingenieros trabajan en colaboración directa con el de los integradores de sistemas. Estos proyectos especiales nos dan acceso a conocimientos que no estaban presentes a nivel interno de la empresa y que enriquecen nuestra experiencia sobre la colectividad de máquinas y sobre la interfaz de estas.» Un incremento de competencias continuo con el cual GYS se ha comprometido desde hace años, pero que justo ahora comienza a dar beneficios inmediatos. En consecuencia, los próximos TIG que la marca lanzará en el segundo trimestre de 2017 poseerán tanto el modo manual como el modo automático, ya que la parte informática se encuentra en programación, tras una colaboración con varias empresas de integración de sistemas de soldadura.

Asimismo, el especialista de soldadura francés ha desarrollado sus competencias en corte plasma con el lanzamiento de una máquina de corte por plasma trifásica de 85A y 125A. «El corte se está convirtiendo en una verdadera gama en GYS.» Esta línea de productos dispone de una inteligencia de tecnología punta, una interfaz ergonómica a color que permite que el operador realice fácilmente sus ajustes y todo ello a un precio competitivo gracias al volumen de productos de soldadura y corte producidos en GYS. «Hoy en día se desarrollan micro-talleres que buscan soluciones más ligeras y, al



El taller de desarrollo de prototipos, creado hace 3 años, permite a la empresa desarrollar innovaciones a mayor velocidad. Un tercio de su actividad está destinada a la realización de prototipos para el departamento de I+D. El resto de su tiempo se destina a la fabricación de herramientas para la producción y el ajuste de piezas fabricadas que requieren un retoque.



Para GYS, el servicio postventa se ha convertido en un elemento tan estratégico como la misma venta. Con una quincena de técnicos en un espacio dedicado de 500 m², en el centro de la planta de producción, el departamento postventa posee herramientas eficaces y un proceso de gestión de las reparaciones bien establecido. Un entorno homogéneo asegura una gestión natural de los retornos, lo cual influye positivamente sobre el tiempo de tratamiento.

mismo tiempo, para presupuestos más asequibles.»

El nuevo equipo de soldadura Exagon 400 CC-CV lanzado a principios de 2016 es un claro ejemplo de la apropiación de nuevas competencias. Este equipo 6 en 1 que ofrece todos los procesos de soldadura (MMA, MMA Pulsado, TIG, MIG MAG) e incluso el ranurado al arco, se puede conectar a un sistema automático. «Todo lo que hemos aprendido en el modo automático nos ha servido aquí.» GYS se ha convertido en uno de los pocos fabricantes que propone la función MMA pulsado, que permite al operador, en soldadura ascendente, depositar el metal sin que el baño de soldadura gotee. Para la función MIG MAG, el Exagon está disponible desde septiembre, ya

sea con una devanadera separada con indicadores, o con el maletín Nomadfeed, que permite proteger el hilo en caso de ambientes salinos. Esta innovación ha hecho que GYS aprenda sobre otros mercados, a nivel internacional. «Cuanto más avanzamos a nivel mundial, más nos enfrentamos a problemáticas complejas, como por ejemplo en el Medio Oriente con la arena, que requiere de soluciones herméticas. Al final, estos desarrollos específicos encuentran aplicaciones en nuestro mercado doméstico, como con el Nomadfeed.»

Siempre más lejos

La expansión y la curiosidad de GYS por otros sectores de actividad y países son



Todos los productos se identifican mediante un número de serie que permite su trazabilidad. Cada producto que vuelve a la fábrica se registra en la base de datos de GYS. En Francia, la empresa se compromete a devolver el producto en un máximo de 5 días tras validación del presupuesto de reparación, o de 3 días en caso de un producto bajo garantía.

para la empresa un estímulo que no deja de alimentar la reflexión sobre los productos, lo cual beneficia el aumento de la gama. «La demanda del mercado alemán, que exige productos más potentes y más sofisticados que en Francia o en Reino Unido, ha favorecido la integración de nuevos productos a nuestra gama. En consecuencia, en Francia, nos ha permitido llegar a una clientela más exigente que, al mismo tiempo, nos ha llevado a mejorar todavía más.» Además, la introducción de GYS en los fabricantes de vehículos alemanes ha permitido que la marca seduzca la industria francesa del mismo sector. El mercado internacional representa hoy en día el 50% de las ventas de GYS. «Con la colaboración con los especialistas técnicos, presentes a



El generador Exagon 400 multiproceso (MMA / MIG-MAG / TIG) ha sido diseñado sobre una electrónica de tecnología punta y de una estructura reforzada. Ofrece una productividad óptima y conviene a numerosas aplicaciones en la industria u obras navales como las instalaciones off-shore. Como todos los productos, posee un código QR que permite al cliente acceder a la ficha técnica del producto mediante un smartphone.

nivel internacional, nuestras ventas de exportación se han desarrollado a mayor velocidad.» Las tres sucursales comerciales europeas del grupo, en Alemania, Italia y en el Reino Unido, registran ya fuertes progresiones. En el mercado británico, centrado más en productos de menos alta gama, la empresa ha decidido contratar a técnicos en su departamento comercial para valorizar los productos técnicos como hace en Francia o en Alemania. Además, desde finales de año, todos los nuevos productos serán ideados entre los equipos franceses, alemanes y británicos. «Cada mercado tiene su historia y sus necesidades. Debemos tener en cuenta las necesidades de cada uno y desarrollar si es necesario las soluciones únicas para cada mercado. El comercio internacional, para GYS, es una clave de aprendizaje. En cada discusión aprendemos algo nuevo. No todos los problemas han encontrado la misma solución en cada región y las innovaciones llegan hoy de todo el mundo. Debemos seguir atentos y alertas.», añade Bruno Bouygues. Tras Alemania, Inglaterra, India y China, GYS ha abierto en 2015 una sucursal en Italia, en Venecia, que gestiona un colaborador del sector que conoce perfectamente el mercado. Un enfoque similar se ha llevado a cabo en Marruecos. «Lo que se busca son personas que tengan conocimientos técnicos y comerciales en nuestra industria y que puedan aportar consejo técnico a nuestros clientes. A nivel internacional, GYS no puede luchar solo con la oferta de precio, necesitamos también aportar innovación, servicio y valorizar nuestra marca.»

El Departamento Postventa, una baza estratégica.

En Francia, la expansión de GYS en el sector del mercado industrial requiere continuar con la inversión del equipo y el proceso de postventa. «El servicio postventa se ha convertido en un elemento tan estratégico como la misma venta. La demostración de una organización fiable y rápida se ha convertido en una exigencia del mercado y un gran factor de diferenciación en un momento en el que los productos son cada vez más tecnológicos.» Un ámbito cada vez más crucial, pues las máquinas están llenas de partes electrónicas y



La oferta de GYS satisface en la actualidad a las necesidades de los diferentes mercados, en especial el del sector industrial. También atiende las necesidades de los profesionales en lo relativo a soldadura y corte, carga, arranque y mantenimiento de baterías, y sistema de soldadura para carrocería en el sector automotriz.

mayor complejidad que la mayoría de distribuidores no pueden afrontar. «En calidad de socios de la distribución, debemos proveer un apoyo para que el cliente quede satisfecho» considera Hervé Barbaroux.

Por supuesto, la puesta en relieve de su departamento postventa no es una novedad para el fabricante. Sin embargo, ha reforzado su plantilla y ha trabajado en una gestión global de los procesos mediante herramientas informáticas eficaces, lo cual permite una trazabilidad completa y un envío de información instantáneo con sus distribuidores. Se comenzará mediante un sistema de recordatorios de presupuestos, para hacer un mejor seguimiento de la aceptación del cliente y el periodo de aceptación. Para acelerar el movimiento de los productos reparados, en cada reunión semanal se listan los productos que llevan más de 10 días en el departamento y se le comunica a la fuerza de venta de GYS, que una vez informada podrá llamar a los distribuidores para que contacten a sus clientes. Para cambiar la opinión del distribuidor sobre la postventa, se ha editado una plaqueta que valoriza la experiencia de la marca en el asunto y sus compromisos. En Saint-Berthevin, los 17 técnicos del departamento postventa disponen ahora de una superficie de 500 m² dedicada a su labor. Este equipo solo se ocupa de la parte técnica, otro equipo responde a las consultas ligadas por ejemplo al precio de una pieza de recambio, a su pedido, o a toda consulta relativa al producto. «Aumenta el desempeño de la venta. De este modo el trabajo del departamento no se ve alterado por el pedido de una pieza.», explica Hervé Barbaroux.

Por su parte, via internet, el distribuidor puede seguir, en tiempo real, en qué estado se encuentra la reparación del producto de su cliente. «Este uso de nuestra experiencia postventa nos ha permitido ser más exigentes con los clientes. Incitamos a nuestros distribuidores a poner a disposición máquinas de préstamo.», añade Hervé Barbaroux.

Además de la satisfacción del cliente, esta iniciativa repercute en la mejora continua de los productos. Dentro de la política de calidad de la empresa, todos los productos se identifican mediante un número de serie que permite su trazabilidad. Cada producto que vuelve a la fábrica se registra en la base de datos de GYS. Al mismo tiempo, el Departamento de Calidad realiza un análisis a todos los productos fabricados en los 15 meses anteriores. «Un departamento postventa de calidad permite un diálogo más sereno entre las diferentes partes. La postventa es a menudo una fuente de estrés para los clientes. Si la experiencia de la gestión del problema es buena, la relación con nuestros clientes se verá beneficiada.»

La empresa del futuro

Para la gerencia de GYS es imposible proyectar la empresa en el futuro sin reflexionar en cómo será en los próximos años. Más allá del trabajo de digitalización de las piezas de recambio, GYS está llevando a cabo una identificación por código QR de todas las tarjetas electrónicas de sus máquinas. De este modo, los distribuidores y usuarios pueden acceder mediante sus smartphones y/o ordenadores a las fichas técnicas, manuales y a las pruebas realizadas en producción. «No se puede dudar que el mundo cambia y que las máquinas contienen cada vez más programas y comienzan poco a poco a conectarse. Debemos acompañar este movimiento y preparar nuestras herramientas industriales a las expectativas de nuestros clientes. La digitalización de todos nuestros procesos de fabricación es una primera plataforma. »

Agnès Richard