

IL CASO DELLA FG WILSON

Il suo grandissimo successo aveva creato un inaspettato problema per quest'azienda dell'Irlanda del Nord: i costi della stampa dei documenti per esportare in 180 Paesi erano ormai vertiginosi. Ma poi è intervenuta Xerox...

Gli inconvenienti del successo

La FG Wilson è riuscita a mantenere la leadership nel proprio settore grazie alle esclusive e lungimiranti soluzioni Xerox per la gestione di documenti. Servizio di **Robert Dineen**

Il vecchio sistema di gestione dei documenti ci avrebbe costretto ad assumere personale e incrementare le scorte per far fronte alla crescita. Ora non è più necessario

Anche l'attività più fiorente può avere qualche problema. Chi lavora alla FG Wilson lo sa: nello stabilimento in Irlanda del Nord si fabbricano generatori a diesel e a gas in quantità tale da rendere i processi documentali troppo complicati per essere gestiti in modo efficiente.

La FG Wilson, consociata del mitico gigante dell'ingegneria Caterpillar, sembrava vittima del proprio successo.

Dalla sua sede di Larne, una pittoresca città portuale a 40 km da Belfast, la società rifornisce clienti in oltre 180 Paesi, ai quali invia documentazione in varie lingue. Per legge è richiesta la traduzione in tutte le lingue dell'Unione Europea, ma la società ha sempre curato anche il Medio e l'Estremo Oriente, l'Africa e l'America Latina.

Il carico di lavoro era impressionante e la situazione era complicata ulteriormente dalle frequenti richieste di sostituzione di manuali danneggiati o smarriti oppure copie d'archivio da parte dei clienti. Inoltre, il costante allargamento della clientela rendeva sempre più difficile la gestione efficiente del lavoro.

Un sistema da cambiare

La FG Wilson disponeva di un complesso sistema per la produzione di documenti. Per un solo pacchetto occorreva affidare la stampa anche a 17 fornitori offset esterni. Un team interno di 10 persone si occupava poi di assemblare il materiale ed inviarlo ai clienti.

Oltre a richiedere tempo e denaro, il metodo coinvolgeva un gran numero di persone e comportava un elevato margine d'errore: a volte veniva spedito il pacchetto sbagliato o stampata documentazione nella lingua sbagliata; altre volte mancavano documenti essenziali. "Era fondamentale preservare l'altissima qualità del nostro servizio clienti", afferma John Stewart, project manager Six Sigma nel team che ha rivisto la gestione documenti della FG Wilson. "Era necessario eliminare parecchie giacenze; per un giorno e mezzo a settimana una persona lavorava solo per ordinare nuovi libri ai fornitori. Era un'operazione estremamente costosa".

Per riesaminare il processo l'azienda ha creato un progetto basato sul metodo Six Sigma, applicato per la prima volta da Motorola negli anni '80, e quindi adottato

da molte aziende. Il metodo prevede cinque fasi: definire, misurare, analizzare, migliorare e controllare.

La FG Wilson ha demandato l'analisi e la progettazione di una soluzione a diversi fornitori di soluzioni di gestione di documenti, ma solo Xerox Global Services (il settore Xerox che gestisce i processi aziendali a elevato flusso documentale) ha presentato una proposta flessibile e conveniente che permette di gestire la stampa internamente. Xerox si è quindi guadagnata la possibilità di dimostrare le proprie potenzialità.

"Far gestire all'esterno la produzione dei manuali non faceva al caso nostro", dice John Stewart; "adesso possiamo fare modifiche all'istante".

Tempistiche più efficienti

Xerox ha creato il sistema Just In Time, che ha reso la produzione più flessibile e consentito alla FG Wilson di produrre materiale personalizzato con una scelta più ampia di formati, tra cui CD-Rom e Web, oltre alla stampa digitale.

La soluzione, progettata su misura per la FG Wilson, ha previsto l'installazione di due sole stampanti digitali DocuTech 6135 su un server Blade di Sun Microsystems. Le funzionalità della DT6135 sono perfette per la produzione massiccia di manuali in bianco e nero: stampa automatica fronte-retro, funzioni interne di pinzatura, rilegatura, finitura libretto, inserimento copertina e così via. È facile da usare: per attivare le impostazioni utente basta premere pochi pulsanti e, aggiungendo il sistema FreeFlow Makeready, è possibile scansare documenti e, al tempo stesso, ricevere documenti elettronici. Oggi FG Wilson può stampare on demand.

Xerox ha anche riorganizzato il pacchetto di manualistica per ridurre il margine di errore: ora si accede ai dati degli ordini dei clienti direttamente dal sistema SAP aziendale. Servono anche meno persone: il reparto presso lo stabilimento FG Wilson funziona con solo cinque persone impiegate a tempo pieno.

Il team di progetto ha lavorato sulle prime cinque fasi per sei mesi prima che la FG Wilson eseguisse una verifica semestrale che rappresenta la fase conclusiva del Six Sigma. Da allora la produzione di manuali alla FG Wilson è raddoppiata, passando da 600-700 circa a oltre 1200. Un'impresa agevole, grazie





Progresso continuo:
FG Wilson indirizza
costanti investimenti
all'ingegneria dei processi

oltre 2.500 persone in una fabbrica di 65.000 mq e produce 50.000 generatori ogni anno. Col suo fatturato rappresenta un notevole impulso all'economia locale e svolge un ruolo importantissimo per la comunità, sostenendo programmi di istruzione e attività benefiche.

Il successo è frutto del lavoro della FG Wilson, un'impresa capace e dinamica, ma indubbiamente Xerox può guardare con orgoglio al ruolo svolto in questa occasione e che consentirà alla società di mantenere tale primato anche in futuro.

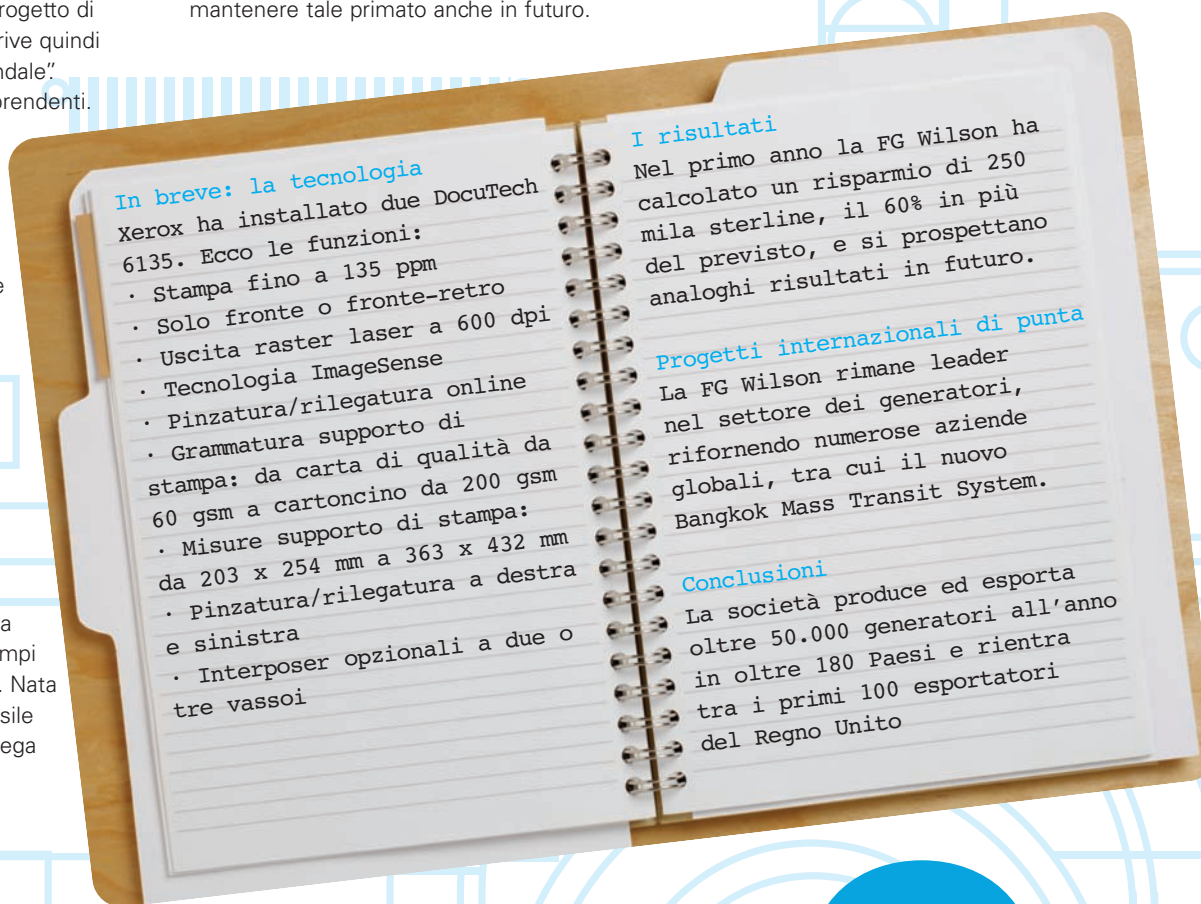


al nuovo processo Xerox. "Se avessimo continuato a utilizzare il vecchio sistema di gestione documenti avremmo dovuto assumere nuovo personale e disporre di più materiale per far fronte alla crescita", afferma John Stewart. "Il progetto di gestione documenti si iscrive quindi nel quadro di sviluppo aziendale".

I vantaggi sono stati sorprendenti.

In base alla redistribuzione del personale e alla riduzione dei costi di giacenze e di materiale, la FG Wilson ritiene di aver risparmiato 250mila sterline solo nel primo anno, oltre il 60% in più rispetto alle previsioni iniziali.

"Inoltre, il progetto ha avuto risvolti positivi sul servizio clienti, risolvendo le problematiche legate alla qualità; oggi possiamo garantire la consegna dei pacchetti completi, il cui contenuto è controllato dalla distinta BOM di SAP, nei tempi previsti", dice John Stewart. Nata come impresa familiare tessile nel 1966, l'azienda ora impiega



In breve: la tecnologia

Xerox ha installato due DocuTech 6135. Ecco le funzioni:

- Stampa fino a 135 ppm
- Solo fronte o fronte-retro
- Uscita raster laser a 600 dpi
- Tecnologia ImageSense
- Pinzatura/rilegatura online
- Grammatrice supporto di stampa: da carta di qualità da 60 gsm a cartoncino da 200 gsm
- Misure supporto di stampa: da 203 x 254 mm a 363 x 432 mm
- Pinzatura/rilegatura a destra e sinistra
- Interposer opzionali a due o tre vassoi

I risultati

Nel primo anno la FG Wilson ha calcolato un risparmio di 250 mila sterline, il 60% in più del previsto, e si prospettano analoghi risultati in futuro.

Progetti internazionali di punta

La FG Wilson rimane leader nel settore dei generatori, rifornendo numerose aziende globali, tra cui il nuovo Bangkok Mass Transit System.

Conclusioni

La società produce ed esporta oltre 50.000 generatori all'anno in oltre 180 Paesi e rientra tra i primi 100 esportatori del Regno Unito

Problema

- Stampa gestita da 17 fornitori esterni
- 10 dipendenti impiegati nel processo, con la prospettiva di un ulteriore aumento del personale
- Ricezione ed elaborazione manuale degli ordini dei clienti; spesso i clienti ricevevano documenti non corretti oppure obsoleti

Soluzione

- Xerox Global Services esegue l'analisi e propone consigli
- Sono necessari solo cinque dipendenti per eseguire tutti i processi
- Attività di stampa interamente eseguita a livello interno

Vantaggio

- L'intera attività di stampa viene eseguita molto più rapidamente
- Netto taglio dei costi
- Documenti gestiti automaticamente e sistematicamente
- I clienti ricevono manuali rispondenti alle loro esigenze e nella lingua giusta