Farris

Valvole "rivedute e corrette" per impianti di qualità

di Aldo Fiocchi

Con oltre vent'anni di esperienza nel settore della revisione e manutenzione di valvole di ogni genere per qualsiasi tipo di applicazione industriale, Farris si propone alla propria clientela con un'offerta di servizi di sicuro interesse che dimostra il grado di competenza e flessibilità raggiunti nel tempo. Due caratteristiche che hanno consentito alla società di Lainate di "personalizzare" il rapporto con il cliente proprio in funzione delle esigenze di quest'ultimo.

Costruire valore aggiunto valorizzando il *servizio* al cliente: ecco un nuovo obiettivo da raggiungere nella complessa realtà industriale che ci circonda nella quale situazioni di tipo *dinamico* come il fenomeno della globalizzazione e l'instabilità delle Borse, unitamente ad eventi di tipo *impulsivo* come la distruzione delle Twin Towers, non contribuiscono certo a far trasparire un minimo spiraglio di "luce" che possa fungere da guida per un momento di verifica e di programmazione per il futuro.
Ma come deve essere attuato il servizio al cliente al punto tale da consentire il raggiungimento dell'obiettivo prescelto?
La tutt'altro che semplice risposta va ricercata proprio nella grande variabilità dei mercati che, a livello globale, ha sconvolto quella che fino ad ora era stata per il cliente una vita "tranquilla" fatta di scelte consolidate nella "sostanza" e, soprattutto, nel tempo: oggi chiunque si può "mettere sul mercato" offrendo liberamente il risultato del proprio ingegno ma, per il fatto che il prodotto diventa sempre più ricco di possibilità operative (e quindi più complesso) grazie allo sviluppo delle moderne tecnologie, occorre una grande attenzione nella valutazione delle priorità in sede di selezione dei fornitori.
Ciò significa che le prestazioni del prodotto e il prezzo non rientrano più nella sfera delle priorità "critiche" in sede di individuazione del fornitore, in quanto vengono privilegiate di quest'ultimo soprattutto la capacità di risolvere i problemi operativi del cliente, l'affidabilità, nel senso di saper essere sempre all'altezza della situazione, la rapidità di intervento su richiesta e (perché no?) anche la cortesia.
In particolare, per quanto riguarda le aziende che operano nel delicato settore della manutenzione, i concetti sopra espressi si possono sintetizzare nella correlazione tra *un elevato standard qualitativo* del servizio offerto all'esterno a fronte di *costi contenuti* all'interno, due linee guida fondamentali a garanzia non solo dell'ottima immagine aziendale che ne consegue, ma anche e soprattutto della soddisfazione della clientela e della conservazione della stessa nel tempo: è il caso di Farris, una società con sede a Lainate che ha maturato vent'anni di esperienza mettendosi in luce come azienda specializzata nella "pura e semplice" (si fa per dire) revisione e manutenzione di valvole di ogni tipo utilizzate per la stragrande maggioranza delle applicazioni industriali.

Revisione e taratura di valvole di sicurezza

Rinnovare il concetto di manutenzione? È possibile

Per restare al passo con l'evoluzione tecnologica la società, una volta consolidate le posizioni e dopo aver effettuato un momento di verifica sul complesso insieme "valvole e applicazioni", ha deciso di imprimere una svolta migliorativa nell'attività di revisione ampliando la gamma di tipologie di valvole da revisionare con particolare riguardo a quelle

che rivestono importanza critica nel funzionamento dell'impianto dal punto vista dell'applicazione come lo possono essere, per esempio, le *valvole di sicurezza* e le *valvole pneumatiche.*

Dopo aver individuato i primi sottoinsiemi "critici" dell'insieme "valvole e applicazioni", il logico passo successivo è consistito nel rivedere le procedure organizzative aziendali per migliorare ulteriormente la fornitura del servizio di revisione: ciò ha consentito di introdurre alcune novità di rilievo come, per esempio, la revisione e la taratura delle valvole di sicurezza mediante particolari banchi di prova direttamente sull'impianto con certificazione secondo la normativa dei principali enti ispettivi come Ispesl, Asl e Arpa. Questo tipo di organizzazione è stato poi esteso progressivamente anche alle restanti tipologie di valvole in seguito ai riscontri altamente positivi rilevati presso la clientela, contribuendo così all'acquisizione da parte della società di un bagaglio di esperienza tale da poter affrontare e risolvere qualsiasi tipo di problema relativo al settore.

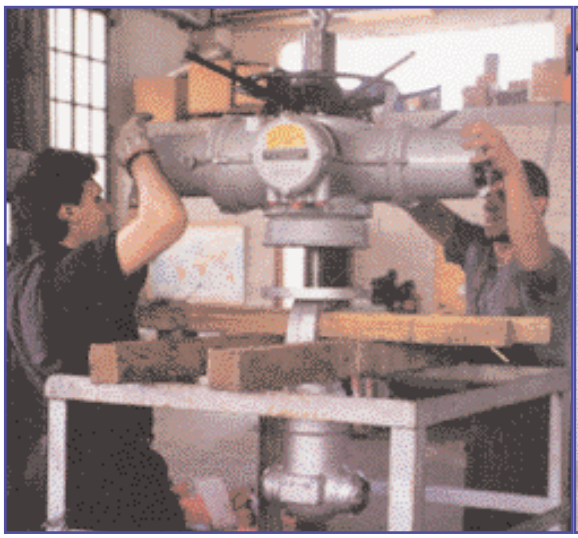
Operando in questo modo, la società va ben al di là di un normale rapporto cliente-fornitore per il fatto che "costruisce" giorno per giorno con il cliente quello che a ragione si può definire una vera e propria partnership che non prevede solo un "monitoraggio" continuo dell'impianto ma che, proprio in virtù di questo tipo di controllo "in formazione stretta", intende con la necessaria gradualità realizzare anche un'azione di "prevenzione" sui guasti più frequenti (e più probabili) nel tempo.

Si arriva così finalmente a parlare di "manutenzione preventiva", un concetto molto importante per quanto riguarda la manutenzione degli impianti industriali che allo stato attuale dell'evoluzione tecnologica non riesce ancora a farsi strada completamente nella mentalità operativa aziendale ma che, per contro, è abbastanza "sentito" dalle grosse aziende legate alla produzione continua (come, per esempio, le industrie chimiche): e della manutenzione preventiva Farris ne ha fatto un proprio "fiore all'occhiello" per il fatto che gli interventi periodici sugli impianti sono effettuati non secondo uno standard "programmato", ma in funzione delle esigenze specifiche dell'impianto stesso (e quindi del cliente). A proposito di interventi, è da porre particolarmente in evidenza il fatto che la società è in questo senso "attiva" tutto l'anno (e non solo durante chiusure aziendali "canoniche"), il che significa non abbandonare mai il cliente con i suoi problemi ma "esserci" in qualsiasi momento e garantire così il corretto funzionamento di un impianto e quindi la vita stessa di un'azienda.

Nella sede Farris di Lainate

Non solo manutenzione

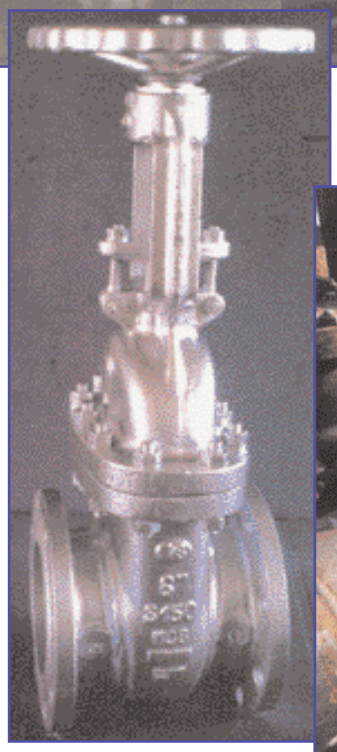
Accanto alla specializzazione base, ossia "manutenzione e revisione", la società è in grado di offrire anche altri servizi come, per esempio, il *montaggio attautori* di tipo elettrico, pneumatico, idraulico e gas over oil per la motorizzazione di tutti i tipi di valvole che lo consentano, *test speciali di controllo* di vario tipo direttamente sull'impianto, la *modifica della flangiatura* delle valvole e la ribadernatura e la sbadernatura delle valvole in tempi rapidi: a questo proposito occorre precisare che in alcuni casi (sempre che la tipologia delle valvole e delle procedure di sicurezza dell'impianto lo permettano) l'intervento può essere effettuato direttamente sull'impianto *in funzione,* anche se a questo punto risulta evidente che la sicurezza delle persone e dell'impianto stesso deve essere posta sempre come condizione "sine qua non", ragion per cui occorre operare *sempre* in un'ottica di grande cautela essendo il fattore di rischio sempre elevato soprattutto per gli impianti complessi. Proprio per questo motivo sia le attrezzature e sia gli indumenti del tecnico Farris sono a norma di legge (con tanto di copertura assicurativa per gli operatori) e, proprio per questo motivo, il personale in forza alla società è addestrato e formato nella società stessa secondo la linea guida della "specializzazione" che ha reso l'azienda flessibile e sempre pronta a "decollare su allarme" all'insorgere di un problema: tale linea guida è basata semplicemente sulla definizione chiara dei compiti (esistono tecnici adibiti agli interventi presso il cliente e tecnici che operano all'interno della struttura aziendale) e sul fatto molto importante che ogni tecnico è "specialista" di "quel" determinato tipo di valvola. E, sempre a proposito di sicurezza, grazie ad un accordo con una società statunitense che produce sistemi speciali di tenuta, Farris (che ne ha assunto la rappresentanza come installatore ufficiale a livello nazionale) è in gra-



Montaggio attuatori

Revisione valvole di regolazione

do di applicare su alcune tipologie di valvole (come, per esempio, quelle di regolazione a diversi diametri e a saracinesca per diverse dimensioni) anche un sistema di tenuta brevettato contro le emissioni in atmosfera.
I frutti di una tale organizzazione si sono concretizzati in un cospicuo aumento della clientela e si stanno concretizzando tuttora con contratti ed accordi quadro decisamente molto interessanti, grazie proprio al tipo di struttura "celere" della società che consente di svolgere ugualmente bene l'attività di revisione e manutenzione sia nel proprio interno e sia presso il cliente.
Qualche nome?
Eni Centro Olio di Trecate, Policarbo Energia (una società che gestisce la maggior parte delle caldaie presenti negli stabili e negli ospedali in Milano e provincia), Nuovo Pignone (per la revisione delle valvole di sicurezza dei compressori), Radici Chimica (per la revisione delle valvole di sicurezza e a sfera), Galbani e Oxon Italia, per non citarne che alcuni.
Un'altra prerogativa di Farris è quella di riuscire a soddisfare tutte le richieste di intervento che provengono dal nord e dal centro del territorio nazionale (in ogni caso non oltre il Lazio, l'Umbria e le Marche): ciò costituisce un ottimo traguardo (data la giovane età di Farris) e, nel contempo, un ottimo punto di partenza per un'ulteriore espansione all'interno del mercato italiano.



Revisione di valvole a saracinesca, a disco e di ritegno

Quale futuro per revisione e manutenzione?

Attualmente la società è sulla via della certificazione in Iso 9001 (da effettuarsi secondo le previsioni a marzo del 2002), un passo molto importante cui nessuna azienda ormai può sottrarsi.
Trattandosi di una società specializzata nel "fare manutenzione", l'obiettivo risulta essere di una certa complessità in quanto occorre conciliare dal punto di vista qualitativo le procedure tipicamente burocratiche (richiesta del cliente, definizione della commessa da parte della società, emissione dell'ordine scritto da parte del cliente e così via) con le azioni tecniche vere e proprie di intervento, senza dimenticare che nella maggioranza dei casi il fattore tempo gioca un ruolo estremamente critico.
Proprio per questo motivo Farris si sta attivando con le aziende clienti più importanti per realizzare una forma di accordo-quadro al fine di snellire il più possibile le procedure burocratico-cartacee che influirebbero negativamente sull'immediatezza del rapporto (ad esempio, è allo studio l'idea di utilizzare un numero d'ordine unico per ciò che riguarda la manutenzione e la revisione delle valvole a livello annuale).
Tra i progetti per il futuro che la società ha "messo in cantiere" vi è da citare l'estensione della propria specializzazione alla revisione e manutenzione delle pompe (a completamento del cospicuo pacchetto di servizi che la società già offre), dato che si tratta di un'applicazione direttamente correlabile all'impiego delle valvole: ciò implica naturalmente la risoluzione di una serie di problemi tecnici e organizzativi, non ultimo quello relativo alla ricerca e alla costituzione di una squadra di "addetti ai lavori" già esperti.
Tutto questo è Farris, ossia la *quotidianità.*
Non esistono episodi particolarmente degni di nota da raccontare in quanto la "quotidianità" dell'azienda consiste proprio nel risolvere i "quotidiani" problemi del cliente dal punto di vista tecnico ed economico grazie ai *punti di forza* che la caratterizzano, ossia la *tempestività* (il tempo di intervento standard è infatti circoscritto nell'arco delle ventiquattro ore), la *competenza* e la possibilità da parte del cliente di poter acquisire tramite un contratto di manutenzione preventiva *un servizio migliore a prezzi decisamente interessanti.*
In ogni caso, si tratti di manutenzione preventiva o di intervento di emergenza, di richieste di clienti importanti o di clienti "piccoli", la società offre un servizio di qualità uguale per tutti perché, secondo Riccardo Zamboni, Sales Manager di Farris, *"con le valvole non si scherza":* infatti, dal buon funzionamento delle valvole dipende la sicurezza, la produttività, la vivibilità dell'ambiente e (anche e soprattutto) la nostra stessa vita.

Farris Snc
Via Rho, 2
20020 Lainate (MI)
Tel. 02 93571498
Farrissnc@tin.it
www.etiweb.com/farris