

JUST IN

TIME

METAL WORK MAGAZINE



2 04/2021

Custom: soluzioni per garantire la massima soddisfazione a ogni richiesta specifica

Custom: solutions to ensure maximum satisfaction for each specific request

Il lavoro in sicurezza nell'era Covid

Working safely in the Covid era

Metal Work no-limits con un servizio omogeneo e vincente

Metal Work no-limits with a consistent, successful service

JUST IN
TIME
METAL WORK MAGAZINE

"JUST IN TIME" is Metal Work S.p.A.
house-organ

Collaborators on this issue: Daniele Marconi

Graphic: Cleim

Print: Euroteam

Metal Work S.p.A. - Via Segni, 5/7/9
25062 Concesio (BS) Italy

Custom, la nuova filosofia di prodotto

Custom: the new product philosophy

2

Smart working, il lavoro in sicurezza nell'era Covid

Agile working, working safely in the Covid era

4

Metal Work no-limits con un servizio omogeneo e vincente

Metal Work no-limits with a consistent, successful service

8

Metal Work Service Treviso

12

Metal Work Service Verona

13

Metal Work Service Vicenza

14

Metal Work Pneumatic Australia, sviluppo non-stop

Metal Work Pneumatic Australia, non-stop development

15

Metal Work do Brazil, miglioramento continuo e crescita sostenibile

Metal Work do Brasil, continuous improvement and sustainable growth

17

Metal Work USA, la forza oltre il business

Metal Work USA, strength beyond business

19

FOCUS

Un gruppo forte con nuovi traguardi ambiziosi



Vogliamo lasciarci alle spalle tutto quanto di negativo abbiamo vissuto nel 2020 segnato dal Covid e guardare con ottimismo al futuro: un duplice obiettivo per ribadire, senza scadere nella retorica, che la forza del gruppo Metal Work si vede nei momenti difficili.

Abbiamo dovuto affrontare una tempesta tremenda, ma ne siamo usciti molto meglio di come potessimo immaginare. I

nostri collaboratori della casa madre di Concesio hanno lavorato incessantemente, anche nei momenti più duri, per evitare che l'organizzazione commerciale esterna potesse avere problemi. Le consociate, anche quelle più lontane, hanno continuato a fare tutto il necessario per soddisfare le richieste dei clienti.

Ora siamo tutti stanchi di agire in difesa, vogliamo finalmente ricominciare a pensare ai nostri ambiziosi traguardi, mettendo in campo il massimo impegno per raggiungerli forti di una certezza: il gruppo è ancora più forte e compatto e riparte subito a pianificare gli investimenti necessari per continuare a crescere.

Ci sono tanti nuovi progetti in cantiere e già durante il 2021 contiamo di vedere segnali importanti di sviluppo. Ora più che mai è necessario che ognuno di noi si senta parte integrante e indispensabile di un sistema vincente. E proprio perché ciascuno dei nostri 1200 collaboratori nel mondo, non importa con quale mansione o titolo, può contribuire a migliorare con la sua attività ciò che Metal Work rappresenta sul mercato, non possiamo che essere ottimisti.

Anche per questo, per ribadire la forza di un gruppo sempre più internazionalizzato, all'interno di questo numero di «Just in Time» si apre il sipario sulle consociate italiane ed estere. Una novità introdotta per creare una piattaforma di conoscenza comune del mondo Metal Work.

A strong group with new, ambitious goals

We want to leave behind all the negative things we experienced in 2020, marked by Covid, and look to the future with optimism: a double goal to reiterate, without falling into rhetoric, that the strength of the Metal Work group emerges in difficult moments.

We have had to weather a tremendous storm, but we have come out much better than we could have imagined. Our employees at the parent company in Concesio have worked tirelessly, even in the hardest moments, to prevent problems for the external sales organisation. The subsidiaries, even the most distant ones, have continued to do everything necessary to satisfy customer requests.

Now we are all tired of acting in defence. We finally want to start thinking about our ambitious goals again, putting in the maximum effort to reach them knowing one thing for certain: the group is even stronger and more compact and can immediately get on with planning the investments needed to keep on growing.

There are many new projects in the pipeline and we hope to start seeing important signs of development in 2021. Now more than ever, we all need to feel like an integral and indispensable part of a successful system. And precisely because each of our 1200 employees around the world, no matter what their job or title, can contribute to improving what Metal Work represents on the market through their work, we cannot help but be optimistic.

Again for this reason, to reaffirm the strength of a group whose focus is increasingly international, within this issue of «Just in Time» the curtain rises on Italian and foreign subsidiaries. A new feature introduced to create a platform to share knowledge regarding the Metal Work world.

Custom, la nuova filosofia di prodotto

Soluzioni per garantire la massima soddisfazione a ogni richiesta specifica



Una linea trasversale di prodotti studiata e realizzata per chi se ne intende: il cliente. È quanto offre la serie «Custom» di Metal Work, con soluzioni diverse da quelle a catalogo, realizzate solo a fronte di un ordine specifico. Di conseguenza il lotto minimo di ordinazione, il tempo di consegna e tutto il resto variano da caso a caso ma sempre con l'obiettivo di garantire la massima soddisfazione a chi dovrà utilizzarlo. Una gamma che comprende attuatori, valvole, gruppi, raccordi e accessori.

La scelta si fonda sulla convinzione che alcune parole diventano una

moda e vengono usate spesso in modo superficiale: una di queste è «fidelizzazione». Tutti usano questo termine per sottolineare quanto tengano a un cliente, quanto stia loro a cuore la sua soddisfazione. Eppure spesso, soddisfare un cliente significa fare qualcosa che non rientra necessariamente nella propria zona di comfort, di conseguenza richiede uno sforzo che va al di là della semplice dichiarazione d'intenti.

In un mondo industriale dove tutto è facilmente reperibile, la vera differenza è fatta da chi è in grado di proporre un prodotto che non costringe chi

lo utilizza a fare modifiche sul proprio impianto per adeguarsi al fornitore, da chi è disponibile a modificare la soluzione realizzata in modo che si adatti all'impianto del cliente.

Questo è lo spirito col quale Metal Work ha introdotto una nuova filosofia di prodotto, basata esclusivamente sulla reale esigenza di ogni singola richiesta e con la chiara volontà di mettersi a disposizione per soddisfarla al meglio.

La nuova sfida del gruppo prende spunto e trae forza da un catalogo ricco di soluzioni standard, pensando

ai cicli produttivi, cioè prodotti consolidati e disponibili just in time e ripetitivamente: tra questi figurano proposte che rispondono a requisiti internazionali definite a norma. Una sorta di neutralità tecnologica che, in entrambi i casi, determina evidenti risparmi di tempi e di costi. Può sembrare che disporre di standard di riferimento predefiniti sia, sempre e a priori, un beneficio per lo sviluppo di tecnologia. In realtà la questione è più complessa: nel momento in cui viene fissato uno standard si cristallizza un determinato modello di riferimento. Ma di riflesso lo sviluppo tecnologico è oggetto di una continua e veloce evoluzione. L'attività di chi produce e si rivolge a un mercato che utilizza tecnologia matura deve porsi in un'ottica fluida e prospettica, altrimenti rischia di trasformarsi in un freno all'innovazione invece che agevolarla. In questo percorso lo standard diventa il punto di partenza per proporre soluzioni diverse, basate su di esso ma sviluppate su specifiche esigenze: da qui nasce l'offerta Custom firmata Metal Work.

Custom, the new product philosophy Solutions to ensure maximum satisfaction for each specific request

A transversal line of products designed and built for those who know it: the customers. This is what the series «Custom» Metal Work offers, with different solutions from those in the catalogue, made only after a specific order. Consequently, the minimum order batch, delivery time and everything else vary from case to case but always with the aim of ensuring maximum satisfaction for those who will use it. A range that includes actuators, valves, groups, fittings and accessories.

The choice is based on the belief that some words become a trend and are often used with superficiality: one of these words is «loyalty». Everyone uses this term to emphasize how much they care about customers, how much they care about their satisfaction. Yet often, satisfying a customer means doing something that does not necessarily fall within one's comfort zone, and consequently requires an effort that goes beyond the simple declaration of intent.

In an industrial world where everything is easily available, the real difference is made by those who are able to offer a product that does not force those who use it to make changes to their system to adapt to the supplier, by those who are willing to change the product in order to fit the customer's system.

This is the spirit with which Metal Work has introduced a new product philosophy, based exclusively on the real need of each individual request and with the clear desire to be available to satisfy it in the best possible way.

The new challenge of the group takes its cue and draws strength from a catalogue full of standard solutions, thinking of production cycles, that is, consolidated products available just in time and repeatedly: these include proposals that meet international requirements established in accordance to standards. A sort of technological neutrality which, in both cases, leads to time and costs savings. It may seem that having pre-defined reference standards is, always and a priori, a benefit for the development of technology. In reality, the issue is more complex: when a standard is set, a specific reference model crystallizes. But on the other hand the technological development is subject to a continuous and fast evolution. The activity of those who produce and target a market that uses mature technology must be in a fluid perspective, otherwise it risks slowing down innovation rather than helping it. In this path, the standard becomes the starting point for proposing different solutions, based on it but developed on specific needs: this is the origin of the Custom offer signed by Metal Work.



Smart working, il lavoro in sicurezza nell'era-Covid

Ferrari: «Software e misure tecniche hanno garantito l'attività e il contatto anche con i fornitori».

Quest'anno inizia il progetto per l'aggiornamento di versione del sistema ERP SAP



La tecnologia come forza strategica per affrontare al meglio un 2020 - tristemente indimenticabile, segnato dalla crisi sanitaria e poi economica scatenata dal Coronavirus - e affrontare le sfide future in un mondo e in un mercato sempre più globalizzati.

L'ingegner **Pierangelo Ferrari**, ICT manager del gruppo Metal Work, ricorda che l'anno scorso, «nel vocabolario di tutti sono progressivamente entrati termini, talvolta nuovi oppure già presenti ma raramente usati prima, ma tutti con un significato oppressivo: Covid-19, epidemia, distanziamento sociale, pandemia, lockdown». Successivamente, per fortuna, hanno trovato anche spazio parole con un significato migliore, «nel senso del contenimento prima e poi della risoluzione di questo drammatico evento epocale: smart working, terapie, vaccini. Smart working - dice Ferrari - è un termine che ben ha rappresentato l'Information Technology in periodo di Covid».

Lo smart working, modalità di collaborazione già prevista nella normativa, in tempo di pandemia utilizzato per la parte dei dipendenti delle imprese non direttamente impiegati nei reparti produttivi «è riuscito a moderare il rischio del contagio derivante dalla presenza nei luoghi di lavoro, senza interrompere l'operatività - riflette Ferrari -. Il lavoro da casa per questi lavoratori ha garantito il distanziamento sociale, prima raccomandazione emessa dalla comunità scientifica nei momenti in cui era completamente disarmata in termini di terapie, e contemporaneamente ha consentito alle aziende di non bloccare le proprie attività, limitando di conseguenza le ricadute economiche e sociali di una fermata completa».

L'ingegner Pierangelo Ferrari rimarca il grande impegno messo in campo per organizzare rapidamente l'infrastruttura; e ancora, gli strumenti software e le misure tecniche per consentire il lavoro a distanza al più elevato numero possibile di dipendenti delle aziende del gruppo Metal Work, garantendo il mantenimento dello stesso livello di sicurezza nell'accesso ai dati offerto dalla attività in presenza. «In un paio di settimane, nel febbraio 2020 - sottolinea

l'ingegnere - sono stati messi in condizione di operare da remoto, in assoluta sicurezza e con prestazioni adeguate a una attività professionale, oltre 70 dipendenti solo in Metal Work SpA. Partendo dai contabili della holding, buona parte degli utenti SAP dei diversi uffici, fino ai progettisti dell'Ufficio Progettazione di prodotto e di processo, da casa e con PC di caratteristiche standard con programmi particolari (Citrix piuttosto che TeamViewer o altro ancora), sono stati messi in condizione di operare attraverso il collegamento internet sui loro personal computer o sulle loro potenti Workstation Cad in ufficio. Esattamente come fossero stati seduti alla loro scrivania. E per mesi 50 dipendenti in media hanno operato ogni giorno in questo modo».

Lavorare in smart working ha permesso di non interrompere le attività, ma inevitabilmente ha prodotto altri effetti, iniziando dal sensibile calo degli incontri tra colleghi. «I tavoli di lavoro sono punti di incontro essenziali, di condivisione di problemi e progetti - ricorda l'ICT manager del gruppo Metal Work -. In periodo di Covid, quindi, è stato necessario introdurre e utilizzare sempre più, anche in Metal Work SpA e nelle filiali, strumenti informatici per realizzare a distanza, quindi in modo virtuale, ciò che normalmente si fa in presenza negli uffici»: invitare e partecipare a riunioni, nel corso delle quali vedere i propri interlocutori, condividendo documenti residenti sul proprio PC e, quando necessario, modificandoli a quattro mani. Come si fosse intorno allo stesso tavolo, pur essendo a distanza. Inoltre, attraverso l'introduzione di Microsoft Teams come strumento aziendale, sono state garantite le relazioni con i fornitori, la cui presenza in azienda per lungo tempo è stata limitata per motivi sanitari.

I sistemi come Microsoft Teams hanno garantito relazioni quasi ordinarie anche a distanza, ma alcuni progetti ICT di respiro internazionale, avviati in Metal Work all'inizio di febbraio, comportando una necessaria presenza all'estero, hanno dovuto essere sospesi. Tra questi - ricorda l'ingegner Ferrari - il programma di attivazione in Metal Work Cina, a Shanghai, del sistema SAP Business ByDesign (già in uso in Metal Work Sud Africa), previsto proprio

lo scorso anno e per il quale era già stata svolta buona parte delle attività preparatorie.

«Nonostante le fortissime limitazioni alla mobilità - evidenzia Ferrari -, grazie proprio alla adozione di strumenti come Microsoft Teams siamo stati però in grado di effettuare il programmato rilascio del nuovo sistema CRM del Gruppo» (SAP C4C), aggiornamento del sistema SAP CRM che per alcuni anni aveva supportato le attività dei funzionari e tecnici della estesa rete commerciale di Metal Work in tutto il mondo. Già in questo momento 25 filiali operano su C4C ed entro l'estate la migrazione sarà completata.

Ma non è tutto. Anzi. Nel corso del 2021 sarà attivato in Metal Work SpA il sistema SAP PLM, finalizzato alla gestione dei dati di progetto, tecnici e di processo, dei nuovi prodotti a catalogo. E sarà avviato il progetto per l'aggiornamento di versione del sistema ERP SAP che, dal 2005, supporta da Concesio le attività di circa 40 aziende del gruppo. «Confidando nello stesso tempo in un rapido ritorno a una più serena normalità, finalmente post Covid», conclude Ferrari.



Agile working, working safely in the Covid era.
Ferrari: «Software and technical measures have guaranteed business and contact, even with suppliers». This year will see the beginning of the project to update the version of the SAP ERP system.

Technology as a strategic force to better tackle 2020 - sadly unforgettable, marked by the health and then economic crisis unleashed by the Coronavirus - and to take on future challenges in an increasingly globalised world and market.

Engineer **Pierangelo Ferrari**, ICT manager of the Metal Work group, recalls that last year, «certain terms gradually entered everyone's vocabulary, sometimes new or already present but rarely used before, but all with an oppressive meaning: Covid-19, epidemic, social distancing, pandemic, lockdown.» Later on, luckily, words with a better meaning became increasingly widespread, «in terms of first containing and then finding a solution to this dramatic momentous event: agile working, treatments, vaccines. Agile working - says Ferrari - is a term that accurately represented Information Technology in the period of Covid.»

During the pandemic, agile working, a method of collaboration already envisaged in legislation, used by the employees of companies not directly employed in the production departments «successfully moderated the risk of contagion deriving from presence in the workplace, without interrupting operations - reflects Ferrari -. For these employees, working from home guaranteed social distancing, the first recommendation issued by the scientific community at a time when it was completely disarmed in terms of treatment. At the same time, it meant that companies were not forced to halt their activities, consequently limiting the economic and social repercussions of a complete halt.»

Engineer Pierangelo Ferrari underlines the great effort shown in getting the infrastructure organised in a short space of time, in addition to the software tools and technical measures to enable the highest possible number of employees of the companies of the Metal Work group to work remotely, ensuring the maintenance of the same level of security in access to data offered by on-site work. «In just a couple of weeks, in February 2020 - underlines the engineer - the conditions were created for over 70 employees in Metal Work SpA alone to operate remotely, in total safety and with levels of performance adequate for a professional business. Starting from the holding's accountants, most of the SAP users in the various offices, through to the designers of the Product and Process Design Office, at home and with standard PCs using specific programs (Citrix or TeamViewer or others), were put in a position to be able to operate via the internet connection on their personal computers or on their powerful CAD Workstations in

the office. Just as if they were sitting at their desks. And for months, an average of 50 employees worked in this way every day.»

Agile working meant that it was not necessary to interrupt business, but inevitably produced other effects, starting with a significant decrease in meetings between colleagues. «Working tables are essential meeting points, places for sharing problems and projects - recalls the ICT manager of the Metal Work group -. During the Covid period, therefore, even at Metal Work SpA and in branch offices, it was necessary to introduce and make increasing use of IT tools to achieve what is normally done face-to-face in the offices - inviting people to and participating in meetings, during which you can see the people you are talking to, sharing documents residing on your PC and, when necessary, putting your heads together to modify them - could be achieved remotely, i.e. virtually. As if everyone was around the same table, while remaining at a distance. Furthermore, through the introduction of Microsoft Teams as a business tool, relationships with suppliers, whose presence in the company was limited for a long time for health reasons, were guaranteed.»

Systems such as Microsoft Teams guaranteed almost ordinary relationships, even at a distance, but some ICT projects with an international scope, which had been launched in Metal Work at the beginning of February, requiring a presence abroad, had to be suspended. These included - recalls engineer Ferrari - the activation of the SAP Business ByDesign system program in Metal Work China, in Shanghai, (already in use in Metal Work South Africa), planned for last year and for which most of the preparatory activities had already been carried out.

«Despite the very severe limitations to mobility - highlights Ferrari -, thanks to the adoption of tools such as Microsoft Teams, we were able to carry out the scheduled release of the group's new CRM system» (SAP C4C), an update of the SAP CRM system which for some years had supported the business of the executives and technicians of Metal Work's extensive sales network throughout the world. Currently, 25 subsidiaries are already operating on C4C. By the summer, migration will be complete.

But that's not all. Quite the opposite. During 2021, the SAP PLM system will be activated in Metal Work SpA, aimed at managing the project, technical and process data of the new products in the catalogue. And the project for updating the version of the SAP ERP system which, since 2005, has supported the activities of about 40 companies in the group from Concesio, will be launched. «Trusting at the same time in a quick return to a more serene normality, finally after Covid,» concludes Ferrari.

Metal Work no-limits con un servizio omogeneo e vincente

Metal Work no-limits with a consistent, successful service



La sua carriera professionale è iniziata come funzionario commerciale in un'altra società del settore automazione, ma dal 1991 **Stefano Callegari** è un punto di riferimento nel mondo Metal Work dove ricopre l'incarico di responsabile vendite Italia.

Prima di descrivere la sua attività attuale, considera interessante fare un passo indietro «per descrivere il percorso che in questi trent'anni è stato fatto - sottolinea Stefano Callegari -.

Quando sono arrivato in Metal Work le società collegate erano poche, soprattutto non esisteva un vero e proprio coordinamento tra la capogruppo e le commerciali che operavano sul territorio nazionale. L'unica cosa che avevano in comune era il prodotto Metal Work, per il resto ogni realtà era libera di muoversi sul mercato offrendo soluzioni diverse a seconda delle esigenze della propria zona».

Con il passare degli anni, però, come spiega Callegari, si è consolidata la consapevolezza che per poter essere davvero incisivi con la controparte, «era necessario dialogare direttamente con il cliente finale, sia esso il costruttore, oppure l'utilizzatore: di conseguenza abbiamo iniziato a creare un'organizzazione commerciale formata da società controllate alle quali era stato dato il nome di P Service e che recentemente, proprio per rimarcare l'importanza del brand e la completa simbiosi con la casa madre, hanno preso il nome di Metal Work Service». Una novità concretizzata nella primavera del 2020, in linea anche con le intuizioni del fondatore del gruppo, Erminio Bonatti: sin dall'inizio aveva capito che la distribuzione commerciale aveva la stessa importanza della produzione.

L'importante cambiamento, sintetizzato nella denominazione Metal Work Service, non ha provocato difficoltà. «Anzi - ammette Callegari -, il nuovo nome e il nuovo marchio hanno contribuito a rendere il gruppo ancora più omogeneo e vincente. Sapere di poter dialogare direttamente con il produttore, anche se attraverso una sua filiale, costituisce per il cliente un grande valore aggiunto».

Ora Callegari ha il compito di coordinare tutte le società coinvolte in questa «trasformazione» - attualmente sono diciassette -, attraverso il supporto al manager locale al quale è lasciata la completa autonomia operativa. «Inoltre - precisa il responsabile vendite Italia -, proprio per

meglio capire le esigenze dei clienti e anche per supportare i venditori, sono impegnato in numerose visite in affiancamento ai nostri funzionari commerciali, che mi permettono di capire sempre meglio le necessità di quanti si rivolgono a Metal Work per ottenere una risposta adeguata».

Prendendo spunto dalla necessità di capire sempre, al meglio, le esigenze del mercato, Callegari illustra anche le trasformazioni che hanno accompagnato la sua professione per stare al passo con i tempi e poter offrire sempre soluzioni aggiornate. «Ora abbiamo a disposizione strumenti, come ad esempio il CRM, che ci permettono di pianificare la nostra attività e quella dei nostri funzionari commerciali seguendo un metodo preciso e non puntando esclusivamente sulla capacità di cogliere le opportunità - spiega -. Nella mia attività quotidiana l'uso del Customer Relationship Management è diventato fondamentale in quanto riesco a valutare l'efficacia delle visite e il relativo risultato. Inoltre, riesco a intervenire a supporto dei nostri venditori quando questi ne hanno necessità».

Riguardo ai fattori che hanno contribuito al successo commerciale dell'organizzazione Metal Work, il responsabile vendite Italia del gruppo ha le idee molto chiare. «Innanzitutto la conoscenza del tessuto economico sul quale si deve operare - evidenzia Callegari -. Dopodiché non va dimenticata la presenza capillare per garantire servizio attraverso magazzini funzionali a tutto ciò che la zona richiede. Inoltre, la competenza tecnica del funzionario commerciale, supportato nel caso ce ne fosse bisogno dalla struttura di engineering messa a disposizione dalla casa madre, costituisce una garanzia per chi si rivolge alla nostra organizzazione».

Il cliente finale, confrontandosi con l'«universo» Metal Work - rimarca ancora Callegari - «sa di poter disporre di un servizio completo, non solo per quanto riguarda tutto ciò che viene realizzato internamente, ma anche per altri prodotti di cui può avere necessità e quindi si rivolge a noi con estrema fiducia. Anche per questo consideriamo la fidelizzazione del cliente come uno dei principali successi ottenuti negli anni dalla nostra organizzazione».

*His professional career began as a sales executive in another company in the automation sector, but since 1991, **Stefano Callegari** has been a point of reference in the Metal Work world, where he holds the position of Sales Manager Italy.*

Before describing his current activity, he considers it interesting to take a step back in time «to describe the journey he has taken over the last thirty years - underlines Stefano Callegari -. When I arrived

in Metal Work, there weren't really many associated companies. Above all, there was no real coordination between the parent company and the sales executives working on the ground. The only thing they had in common was the Metal Work product, otherwise each business was free to move on the market offering different solutions depending on the requirements of its area.»

Over the years, however, as Callegari explains, people have become increasingly aware that in order to have a truly incisive relationship with a counterparty, «it was necessary to communicate directly with the end customer, be it the manufacturer or the user. As a result, we started to create a sales organisation formed by subsidiaries, which was given the name of P Service and which recently, precisely to underline the importance of the brand and the complete symbiosis with the parent company, has taken the name of Metal Work Service.» A new element which came to fruition in the spring of 2020, also in line with the intuitions of the group's founder, Erminio Bonatti: from the beginning, he understood that sales distribution was as important as production.

The important change, summarised in the name Metal Work Service, did not cause difficulties. «On the contrary - admits Callegari -, the new name and the new brand have contributed to making the group even more consistent and successful. Knowing that you can communicate directly with the producer, even if through one of its branches, is a great added value for the customer.»

Now, Callegari has the task of coordinating all the companies involved in this «transformation» - currently there are seventeen of them - by supporting the local manager who is left with complete operational autonomy. «In addition - specifies the Sales Manager Italy -, precisely in order to better understand the needs of customers and also to support salespeople, I am involved in numerous visits alongside our sales executives, which enable me to get an ever better understanding of the needs of those who turn to Metal Work to obtain an adequate response.»

Taking its cue from the need to always understand market requirements in the best possible way, Callegari also illustrates the transformations that have accompanied his profession to keep up with the times and to always be able to offer updated solutions. «Now we have tools, such as CRM for example, that enable us to plan our business and that of our sales executives following a precise method and not focusing exclusively on the ability to seize opportunities - he explains -. In my daily activity, the use of Customer Relationship Management has become fundamental as I am able to evaluate the effectiveness of visits and the relative result. Furthermore, I can intervene to support our salespeople when they need it.»

Regarding the factors that contributed to the commercial success of the Metal Work organisation, the group's Sales Manager Italy has very clear ideas. «First of all, the knowledge of the economic fabric on which we have to operate - stresses Callegari -. After that, it is important not to forget the widespread presence to guarantee service through functional warehouses for everything that the area requires. Furthermore, the technical expertise of the sales executive, supported if needed by the engineering structure made available by the parent company, constitutes a guarantee for those turning to our organisation.»

The end customer, in their interactions with the Metal Work «universe» - Callegari remarks again - «knows they have a complete service available, not only with regard to everything that is made internally, but also for other products they may need, and therefore turns to us with extreme confidence. This is one of the reasons why we consider customer loyalty as one of the main successes achieved over the years by our organisation.»



Francesco Fiorina, export sales manager, lavora in Metal Work da 26 anni. «Appena assunto sono entrato a far parte dell'Ufficio tecnico dove ho potuto toccare con mano i prodotti e capire meglio il settore della pneumatica - racconta -. Poi mi sono spostato all'Ufficio commerciale e, per tre anni, ho lavorato come supporto tecnico alla vendita facendo corsi sul prodotto, sia in Italia che all'estero. Successivamente ho iniziato l'attività di commerciale puro seguendo e

sviluppando la rete dei distributori oltre confine. Lavorando in staff con la Direzione commerciale ho partecipato direttamente all'apertura e allo sviluppo di alcune filiali Metal Work all'estero».

Concentrandosi sull'organizzazione di Metal Work, Fiorina ha ben chiari quali sono le sfide da affrontare, i punti di forza e i fattori di successo. «In azienda siamo consapevoli di rappresentare una realtà media a livello internazionale - riflette -: quindi, ogni nostra filiale ha la necessità e la capacità di muoversi con estrema determinazione sul territorio di competenza, entrando in contatto diretto con la clientela e cercando di proporre soluzioni tecniche utili per instaurare un rapporto di fiducia destinato a consolidarsi nel tempo».

Non mancano le difficoltà, «rappresentate, soprattutto dal fatto che ci troviamo a operare in mercati con un potenziale estremamente elevato, ma nel quale sono presenti player locali molto grandi e strutturati con i quali è particolarmente difficile confrontarsi - analizza Fiorina -. E ci sono anche zone estremamente vaste dal punto di vista geografico in cui è difficile organizzare una copertura capillare con i mezzi a disposizione. Di conseguenza si rendono necessarie politiche commerciali diverse a seconda del territorio e della concorrenza presente in un'area specifica. Tra i fattori successo - sottolinea Fiorina -, oltre al prodotto e alla competenza dei nostri uomini, figura quella che chiamiamo catena di comando corta, cioè la capacità di prendere decisioni rapide partendo dalla casa madre fino al singolo venditore in modo che le richieste del cliente, sia tecniche che economiche, vengano soddisfatte nel più breve tempo possibile. Questo supporto diretto permette ai nostri collaboratori di non sentirsi mai soli anche se operano a 15.000 chilometri dalla sede centrale». Un altro fattore di successo è costituito dalla «condivisione delle strategie e dei risultati in modo che si crei un forte senso di appartenenza al gruppo indipendentemente dalla distanza fisica delle persone», aggiunge Fiorina.

In un contesto globale, condizionato dalla pandemia da Covid-19, inevitabilmente anche l'attività all'interno delle aziende si è dovuta adeguare. «Oltre all'aspetto tecnico è molto importante che i nostri collaboratori si sentano supportati umanamente e questo, in tempo di pandemia, si è dimostrato particolarmente difficile da realizzare - spiega Fiorina -. I mezzi a disposizione ci permettono di essere in contatto anche visivo con tutti, in ogni parte del mondo, però la tecnologia non ha potuto sostituire il valore che un incontro personale può dare. Ciò che è mancato in questo anno è stato proprio il contatto umano, l'impossibilità di organizzare visite ai clienti, durante le quali il mio supporto poteva essere determinante per la riuscita della trattativa, ma anche fare quattro chiacchiere durante una cena di lavoro».

Per un commerciale il rapporto umano «rimane un fattore di successo e di soddisfazione personale che ha permesso di instaurare, spesso, oltre al rapporto di lavoro, anche un rapporto di amicizia con le persone occupate nelle filiali - sottolinea l'export sales mana-



ger di Metal Work -: quest'ultimo aspetto è forse ciò che mi è più mancato in questo periodo di pandemia».

L'impegno quotidiano è rivolto in più direzioni, partendo da un punto fermo. «Premetto che non mi piace stare seduto a una scrivania a discutere di strategia, anche perché la strategia del gruppo è molto chiara e condivisa, quindi non c'è molto di cui parlare - precisa Fiorina -. Per me è fondamentale calarmi nella realtà commerciale della zona da seguire attraverso la conoscenza il più approfondita possibile di quel mercato: ci sono varie esigenze da comprendere, in particolare se il cliente è un costruttore di macchine o un utilizzatore finale».

Un'attività che il responsabile estero di Metal Work svolge in affiancamento ai venditori «quando sono in una delle nostre filiali - conclude -, mentre quando sono in sede cerco di seguire i flussi in azienda in modo che possa essere di supporto ai colleghi esterni quando si verificano problemi tecnici o di consegna e poter garantire risposte rapide».

Francesco Fiorina, Export Sales Manager, has been working at Metal Work for 26 years. «As a new recruit, I joined the Technical office where I was able to actually touch the products and get to understand the pneumatics sector better - he explains -. Then I moved to the sales department and, for three years, I worked in a technical sales support role, providing courses on the product, both in Italy and abroad. I then went on to concentrate purely on sales, following and developing the network of distributors outside Italy. Working as a staff member under the Sales Management team, I directly participated in the opening and development of some Metal Work subsidiaries abroad.»

Focusing on the organisation of Metal Work, Fiorina is very clear about the challenges to be faced, the strengths and the success factors. «In the company, we are aware that we represent an average business at international level - he reflects -: therefore each of our branches needs to and is able to move with extreme determination in the area of competence, coming into direct contact with customers and trying to propose solutions useful technical solutions for establishing a relationship of trust destined to get even stronger over time.»

There is no shortage of difficulties, «represented above all by the fact that we find ourselves operating in markets with extremely high potential, but in which there are very large and structured local players, with whom it is particularly difficult to interact - analyses Fiorina -. And there are also extremely vast areas from a geographical point of view, where it is difficult to organise widespread coverage with the means available. Consequently, different commercial policies

are necessary depending on the local area and the competition present in a specific area. Among the success factors - Fiorina underlines -, in addition to the product and the expertise of our employees, there is what we call a short chain of command, i.e. the ability to make quick decisions starting from the parent company through to the individual seller, so that the customer's requests, both technical and economic, are satisfied in the shortest possible time. This direct support ensure our employees never feel alone, even if they are operating 15,000 kilometres from the headquarters.» Another success factor is made up of the «sharing of strategies and results to create a strong sense of belonging to the group, regardless of the physical distance between people,» adds Fiorina.

In a global context, conditioned by the Covid-19 pandemic, business within companies has inevitably also had to adapt. «In addition to the technical aspect, it is very important that our employees feel supported at human level and this, during a pandemic, has proved particularly difficult to achieve - explains Fiorina -. The means available enable us to be in visual contact with everyone, in every part of the world, but technology has not been able to replace the value that meeting someone face to face can give. The very thing lacking this year has been human contact. It has been impossible to arrange visits to customers, during which my support could be decisive for the success of the negotiations, but even to have a chat during a business dinner.»

For a salesperson, the human relationship «remains a factor of success and personal satisfaction that has often made it possible to establish a friendship with the people employed in the branches in addition to a working relationship - underlines the Metal Work Export Sales Manager -: this last aspect is perhaps what I have missed most during the pandemic.»

The daily commitment takes several directions, starting from a fundamental point. «I should start by saying that I don't like sitting at a desk discussing strategy, also because the group's strategy is very clear and shared, so there isn't much to talk about - Fiorina specifies -. For me, it's essential to immerse myself in the commercial reality of the area to be monitored by gaining the most in-depth knowledge possible of that market: there are various needs to understand, in particular if the customer is a machinery manufacturer or an end user.»

An activity that the Export Sales Manager at Metal Work carries out alongside the salespeople «when I am in one of our branches - he concludes -, while when I am in the office I try to follow the flows in the company so that I can be of support to external colleagues when technical or delivery problems arise and can guarantee rapid responses.»

Un lungo «viaggio» alla scoperta dell'universo Metal Work

Obiettivo sulle sedi e sulle persone che, ogni giorno, contribuiscono a successi senza confini

Un lungo «viaggio» nell'universo Metal Work, per conoscere e valorizzare la sua estensione senza confini, i suoi punti di forza e le persone impegnate - in Italia e all'estero - che ogni giorno contribuiscono alla crescita sui mercati. Un approfondimento mirato che prende spunto anche dai numeri di un sistema che, oltre alla capogruppo, consta di 50 controllate (di cui sei produttive per i mercati locali), 1.250 dipendenti (550 nel quartier generale in Valtrompia), è sempre più internazionalizzato ma attento al territorio di riferimento.

Da questo numero, dunque, «Just in Time», propone un focus speciale sulla organizzazione commerciale nazionale e all'estero. Le società controllate rappresentano sempre di più un valore aggiunto per il gruppo, soprattutto in un momento storico - costretto a fare i conti anche con le conseguenze della pandemia da Covid-19 - nel quale la condivisione degli obiettivi e la strategia comune per raggiungerli diventano fattori imprescindibili di successo.

Innovazione del prodotto, qualità e affidabilità garantita, servizio impeccabile sono caratteristiche che devono essere quasi date per scontate se si vuole guardare con fiducia al futuro, mentre la vera differenza è fatta sempre di più dal fattore umano. Metal Work può contare su una grande squadra composta di persone competenti, motivate, entusiaste e questo è essenziale per guardare con ottimismo alle sfide impegnative da affrontare: sfide che, al tempo

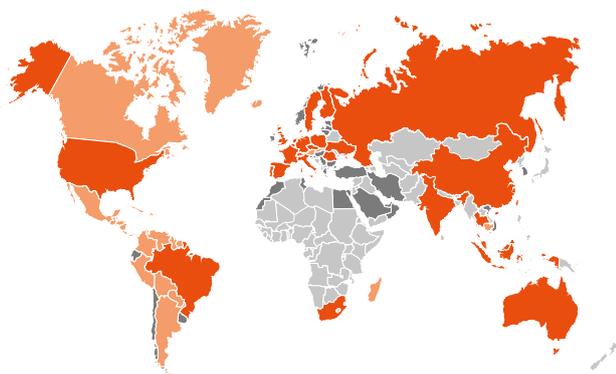
stesso, diventano un ulteriore stimolo per lavorare al meglio ogni giorno e contribuire a creare all'interno delle diverse realtà un ambiente ideale affinché ogni persona possa realizzare se stessa e contribuire a raggiungere gli obiettivi del gruppo.

*A long "journey" to discover the Metal Work universe
Focus on the offices and on the people who, every day, contribute to boundless successes*

A long "journey" in the Metal Work universe, to get to know and to enhance its boundless extension, its strengths and the people involved - in Italy and abroad - who contribute to market growth every day. A targeted study that is also inspired from the numbers of a system which, in addition to the parent company, consists of 50 subsidiaries (of which six are productive for local markets), 1,250 employees (550 in the headquarters in Valtrompia), is increasingly internationalized but attentive to the reference areas.

From this issue, therefore, «Just in Time» offers a special focus on the national and foreign commercial organization. Subsidiaries increasingly represent an added value for the group, especially in a historical moment - forced to deal with the consequences of the Covid-19 pandemic - in which the sharing of goals and the common strategy to achieve them become essential factors for success.

Product innovation, guaranteed quality and reliability, impeccable service are characteristics that must almost be taken for granted if you want to look to the future with confidence, while the real difference is increasingly made by the human factor. Metal Work can count on a large team of competent, motivated and enthusiastic people and this is essential to look with optimism at the demanding challenges to be faced: challenges that, at the same time, become a further stimulus to work better every day and contribute to create an ideal environment within the different realities so that each person can realize himself and contribute to achieving the goals of the group.



- Filiali Subsidiaries
- Aree commerciali Commercial areas
- Rivenditori Dealers

Metal Work Service Treviso



Metal Work Service Treviso, guidata da **Denis Rizzetto**, da 24 anni è impegnata nella distribuzione dei componenti Metal Work nelle province venete di Treviso, Venezia, Belluno e in tutto il Friuli Venezia Giulia. La sede si trova a pochi chilometri da Treviso, precisamente a Postioma di Paese, in posizione strategica considerate le più importanti strade e autostrade della zona di competenza. L'immobile, di proprietà, si sviluppa su una superficie coperta di circa mille metri quadrati, di cui 700 mq dedicati al magazzino e 300 mq agli uffici commerciali e operativi. Il team della filiale è composto da nove collaboratori, suddivisi nelle due macro aree commerciale e logistica interna.

MWS Treviso è riconosciuta da tutti gli operatori del settore del territorio, siano essi clienti e/o concorrenti, come uno degli attori principali nella distribuzione di componenti per l'automazione. E persegue l'obiettivo di continuare a crescere quotidianamente sul mercato. Dopo aver concretizzato quanto previsto dal piano industriale al 2020, che ha visto la struttura raddoppiare il proprio fatturato negli ultimi 4 anni, ora l'attenzione di MWS è già concentrata sui traguardi prospettati dal business plan al 2025, che punta soprattutto all'incremento del market share. Qualità, servizio e competitività, combinate al meglio con le sinergie offerte dalla casa madre, sono i cardini del successo in un mercato in cui la concorrenza si fa sempre più agguerrita.



Il cliente che si affida a MWS Treviso può contare su un servizio full line, oltre al prodotto Metal Work. L'offerta viene completata con una gamma di accessori che spazia dai componenti per il vuoto, all'alluminio strutturale e molto altro. Inoltre, la struttura è in grado di fornire soluzione custom di componenti pre-assemblati pronti per essere montati in macchina o nell'impianto, azzerando quelli che sono i costi di assemblaggio per il cliente.

*Metal Work Service Treviso, guided by **Denis Rizzetto**, for the last 24 years has distributed Metal Work components in the Venetian provinces of Treviso, Venice, Belluno, and all of Friuli Venezia Giulia. The headquarters are a few kilometres from Treviso, precisely in Postioma di Paese, a strategic position for the main roads and motorways in the area. The company owned building extends over one thousand square meters, divided into 700 sqm for the warehouse and 300 sqm dedicated to commercial and operative offices. The branch team is made up of nine employees, divided between internal commercial and logistic teams. MWS Treviso is recognised by all the traders in this sector in Italy as one of the main players in the distribution of parts for automation, whether they are customers or competitors. The objective is to continually grow in this market.*



After completing the industrial plan for 2020, which saw the structure double their billings from the last four years, MWS has moved their attention to the objectives set out by the 2025 business plan, which is mainly centred on growing the market share. Quality, service and competitiveness, joined together in the best way with the synergies offered by the headquarters, which are pivotal to success in a market which is constantly more aggressive.

A customer that works with MWS Treviso can count on a full line service, over and above the Metal Work product. The offer is completed with a full range of accessories varying from vacuum components to structural aluminium and much more. The structure is able to supply custom made solutions of pre-assembled components ready to be added to machines or systems eliminating assembly costs for the customer.

Metal Work Service Verona

Giuseppe Zavagnin ha iniziato a lavorare con Metal Work all'inizio degli anni '90. La prima esperienza è stata come venditore all'interno della «P Service» di Vicenza, come si chiamavano a quel tempo le società del gruppo distribuite sul territorio nazionale. «All'inizio eravamo in tre in quella sede - ricorda Zavagnin -, da quella prima tappa è iniziato il percorso della mia carriera lavorativa», potendo contare su un gruppo, leader nella produzione di raccordi e gruppi filtro, che si è trasformato fino a diventare uno dei player mondiali nel campo dell'automazione. All'inizio del 2010, ricorda ancora Zavagnin, «da venditore senior sono passato nella struttura di Verona nel ruolo di responsabile di filiale e questo è stato motivo di grande soddisfazione personale. Nel corso di questo periodo, che dura ormai da oltre dieci anni, ho consolidato una mia crescita professionale e, grazie anche ai colleghi di Verona, la società ha triplicato il suo volume d'affari».

Per il responsabile della Metal Work Service con sede a Verona uno dei punti di forza del gruppo, oltre all'aspetto dinamico dell'intero, è legato al fatto di «avere sviluppato molta empatia, utile per capire quali sono le reali esigenze del cliente così da poterle soddisfare prima della concorrenza». L'alta professionalità e la motivazione di tutto il personale garantiscono alla nostra controparte tranquillità e sicurezza. Inoltre, l'ampio programma di vendita consente di soddisfare le più svariate esigenze consentendo di proporre il prodotto giusto per ogni specifica applicazione. Puntare su Metal Work Service significa assicurarsi questa garanzia unita alla qualità dei prodotti e all'ampia gamma di soluzioni di pneumatica, oleodinamica, lubrificazione e servizi accessori che completano la proposta commerciale.

Giuseppe Zavagnin started working with Metal Work in the early '90s. His first role was as a salesman at «P Service» in Vicenza, as the companies of the group distributed throughout the country were called at that time. «In the beginning there were three of us in that office - recalls Zavagnin -, that initial position was the launch pad for my working career,» being able to count

on a group, a leader in the production of fittings and filter units, which has undergone a transformation, becoming one of the world players in the field of automation. At the beginning of 2010, Zavagnin recalls further, «I moved from senior sales at the Verona office to the role of Managing Director, and this was a source of great personal satisfaction. During this period, which has now lasted for over ten years, I have consolidated my professional growth and, thanks also to my colleagues in Verona, the company has tripled its turnover.»



For the head of Metal Work Service based in Verona, one of the strengths of the group, in addition to the dynamic aspect of the whole, is linked to the fact of «having developed a lot of empathy, useful for understanding what the real needs of the customer are in order to be able to satisfy them before the competition.» The high level of professionalism and motivation of all the staff ensure peace of mind and confidence for our counterparty. Furthermore, the extensive sales program enables us to satisfy the most varied needs, enabling us to propose the right product for each specific application. Relying on Metal Work Service means ensuring this guarantee, combined with the quality of the products and the wide range of pneumatic, hydraulic and lubrication solutions and additional services that make up the range on offer.



Metal Work Service Vicenza



Un'esperienza all'insegna della crescita professionale, che prosegue da 38 anni sostenuta da una convinzione ben definita: l'utente finale è un importante punto di riferimento per le realtà del gruppo, ne diventa punto di forza quando le società soddisfano la domanda commerciale, sempre più rivolta a servizi diversificati e personalizzati, forniti tempestivamente e con alto contenuto qualitativo. Il percorso e l'idea di base identificano **Massimo Lombardi**, entrato nel gruppo Metal Work nel marzo 1983 ricoprendo il ruolo di magazziniere nell'allora Pneumatica Industriale di Brescia. Nel 1985, dopo due anni e frequentando il corso di formazione Tecniche Circuitali Pneumatiche all'Istituto Tecnico Paleocopa di Bergamo, ha iniziato la crescita in «P Service Brescia» come tecnico commerciale.

Nel novembre del 1990 Erminio Bonatti e Daniele Marconi «mi hanno dato l'opportunità di ricoprire il ruolo di responsabile di filiale di Vicenza, ora Metal Work Service» con sede a Marano Vicentino, ricorda Lombardi. È iniziata la formazione del team, «elemento fondamentale per i risultati raggiunti in questi anni dalla società che gestisco per lo sviluppo e il consolidamento delle attività commerciali nelle province di Vicenza, Padova e Rovigo - sottolinea -. Da sempre trasmettiamo al cliente la qualità dei nostri prodotti, professionalità e competenza, elementi riconosciuti anche dai partner, che nel 2019 hanno aderito alla realizzazione, in collaborazione con il nostro marketing, di un book dal titolo "Le Aziende che ci fanno Grandi", strumento di riferimento utilizzato tuttora da noi commerciali».

Il servizio offerto da Metal Work Service abbraccia tutte le possibili attività: consulenza tecnica, assistenza, consegna, realizzazione di sistemi pre-assemblati pneumatici e oleodinamici, soluzioni specifiche fino al supporto post vendita.

An experience in the name of professional growth, one which has continued for 38 years, supported by a well-defined conviction: the end user is an important point of reference for the group's businesses, and becomes one of its strengths when companies satisfy commercial demand, increasingly aimed at



*diversified and customised services, supplied promptly and with a high quality content. The journey and the basic idea are both reflected in **Massimo Lombardi**, who joined the Metal Work group in March 1983, holding the role of warehouse worker in the company that was known at the time as Pneumatica Industriale in Brescia. In 1985, after two years and attending the Pneumatic Circuit Techniques training course at the Paleocopa Technical Institute in Bergamo, he began his growth in «P Service Brescia» as a technical sales engineer.*

In November 1990, Erminio Bonatti and Daniele Marconi «gave me the opportunity to fill the role of manager of the Vicenza branch, now Metal Work Service,» based in Marano Vicentino, recalls Lombardi. Team training got underway, «a fundamental element for the results achieved in recent years by the company I manage for the development and consolidation of sales activities in the provinces of Vicenza, Padua and Rovigo - he underlines -. We have always conveyed the quality of our products, professionalism and competence to our customers, elements also recognised by our partners who, in 2019, worked together with our marketing department to produce a book entitled «The Companies that make us Great», a reference tool still used by us in sales.» The service offered by Metal Work Service embraces all possible activities: technical consultancy, assistance, delivery, construction of pre-assembled pneumatic and hydraulic systems, specific solutions and even after-sales support.



MW Pneumatic Australia, sviluppo non-stop

MW Pneumatic Australia, non-stop development



Anthony Thompson, 54 anni, originario del Regno Unito, sposato e padre di due figli, da 38 anni è impegnato nel comparto della pneumatica: ha lavorato in quattro società, occupando posizioni diverse. Dal 2004 vive con la famiglia in Australia, nel 2014 è passato alla Metal Work Pneumatic assumendo la carica di Managing Director. «Sono stato estremamente fortunato nella mia carriera, ho potuto sviluppare conoscenze e abilità in tutti gli aspetti del business e del settore», sottolinea.

Metal Work Pneumatic Australia è stata fondata nel 1998. L'attività è iniziata nel New South Wales, sviluppando la quota di mercato in Australia e Nuova Zelanda. Dopodiché la sede ha aperto la filiale vittoriana a Melbourne nel 2003 per aumentare le vendite e la presenza in quel contesto. Negli ultimi 6 anni Metal Work Pneumatic Australia ha avuto un enorme successo, con un incremento del business superiore al 50%. Nel 2018 si è trasferita dalla sua fabbrica/ufficio originale di 650 metri quadrati a Melbourne in una nuova struttura di oltre 1400 mq.

Il principale punto di forza della filiale - come sottolinea Thompson - è il «fantastico gruppo di dipendenti, dal reparto di produzione, magazzino, ufficio vendite fino al team di vendita esterno». La squadra è composta da persone esperte che hanno lavorato a lungo nel settore, sono appassionate e presentano al mercato un servizio al top. «Possiamo contare su una delle migliori scorte in Australia che copre sia apparecchiature pneumatiche che di con-

trollo di processo, assicurandoci che quando acquisiamo clienti, possiamo supportarli con livelli di servizio eccezionali, riducendo i tempi e assicurando sicurezza e fiducia - dice Thompson -. Inoltre, disponiamo di un impianto di produzione che consente di fornire cilindri entro un'ora, o il giorno stesso, oppure in 24 ore: questo presenta tempi di fermo limitati che creano un enorme risparmio di costi». Ma la filiale può realizzare anche cilindri con requisiti specifici del cliente, con controllo di qualità europeo nel processo.

Nonostante il successo, Metal Work Pneumatic Australia non vuole fermarsi: anzi, nei prossimi cinque anni vuole confermare la crescita registrata finora con l'obiettivo di diventare una delle prime tre aziende pneumatiche in Australia. «Stiamo anche cercando di portare la nostra forza nel settore dei trasporti a un nuovo livello - spiega Thompson -, questo farà sì che alcuni progetti e requisiti futuri vengano specificati come attrezzature Metal Work». Inoltre, MW Pneumatic Australia vuole aumentare la presenza aprendo una nuova filiale/ufficio commerciale nello Stato del Queensland, un mercato dal grande potenziale, con due consulenti commerciali interni e due esterni. Creando questa nuova sede, Metal Work Pneumatic sarà presente in tutti e tre gli Stati con il maggior potenziale. Nei prossimi 2 anni - conclude Thompson - «vogliamo sviluppare un reparto sistemi che supporterà gli assemblaggi speciali dei clienti e il nuovo business dei quadri elettrici su cui ci concentreremo in questo periodo».



Anthony Thompson, aged 54, originally from the United Kingdom, married and a father of two, has been employed in the pneumatics sector for 38 years: he has worked in four companies, occupying different positions. Since 2004, he has lived with his family in Australia. In 2014 he moved to Metal Work Pneumatic, taking on the role of Managing Director. «I have been extremely lucky in my career. I have been able to develop knowledge and skills in all aspects of the business and the sector,» he emphasises.

Metal Work Pneumatic Australia was founded in 1998. The business started in New South Wales, developing the market share in Australia and New Zealand. After that, the office opened the Victoria branch in Melbourne in 2003 to increase sales and presence in that area. Over the past 6 years, Metal Work Pneumatic Australia has been hugely

successful, with business growth of over 50%. In 2018, it moved from its original 650 square metre factory/office in Melbourne to a new 1,400 square metre facility.

The main strength of the subsidiary - as Thompson points out - is the «fantastic group of employees, from the production department, warehouse and sales department through to the external sales team.» The team is made up of experienced people who have worked for a long time in the sector, are passionate and offer a top-class service to the market. «We can count on one of the best stocks in Australia covering both pneumatic and process control equipment, ensuring that when we acquire customers, we can support them with exceptional service levels, reducing lead times and ensuring safety and trust,- says Thompson -. Furthermore, we have a production plant that enables us to supply cylinders within an hour, or the same day, or in 24 hours: this has limited downtime which creates enormous cost savings.» But the branch can also manufacture cylinders to specific customer requirements, with European quality control in the process.

Despite its success, Metal Work Pneumatic Australia has no intention of stopping: on the contrary, over the next five years it aims to confirm the growth recorded so far, its goal being to become one of the top three pneumatics companies in Australia. «We are also looking to take our strength in the transport sector to a new level - explains Thompson -, this will ensure that some future projects and requirements are specified as Metal Work equipment.» In addition, MW Pneumatic Australia aims to increase its presence by opening a new branch/sales office in the state of Queensland, a market with great potential, with two internal and two external sales consultants. By creating this new office, Metal Work Pneumatic will be present in all three of the states with the greatest potential. Over the next two years - concludes Thompson - «we want to develop a systems department that will support customers' special assemblies and the new business of electrical panels on which we will be focusing in this period.»



Metal Work do Brasil, miglioramento continuo e crescita sostenibile

Metal Work do Brasil, continuous improvement and sustainable growth



Nel 2001 ha fondato la filiale brasiliana di Metal Work e da allora ne è il Managing Director. Un impegno che **Hernane Kaminski Cauduro**, 64 anni, protagonista nel settore dell'automazione pneumatica dal 1980, assolve supportato da un'esperienza di assoluto rispetto: è anche mem-

bro del Consiglio della Federazione delle industrie del Rio Grande do Sul, (Fiergs / Ciergs), vicepresidente dell'Associazione brasiliana di macchinari e attrezzature (Abimaq), consigliere del Servizio nazionale per l'apprendimento industriale (Senai Rs) e membro del Citec Technology Council.

Metal Work Pneumatica do Brasil, come spiega Hernane Kaminski Cauduro, lavora focalizzandosi sul miglioramento continuo, utilizzando il lean manufacturing come strumento per aumentare la produttività e consentire una crescita sostenibile. Nel 2020, il progetto più importante concretizzato





dustries of the state of Rio Grande do Sul, (Fiergs/Ciergs), vice president of the Brazilian association of machinery and equipment (Abimaq), adviser of the national service for industrial training (Senai Rs) and member of the Citec Technology Council.

Metal Work Pneumatica do Brasil, as Hernane Kaminski Cauduro explains, operates focusing on continuous improvement, using lean manufacturing as an instrument to increase productivity and allow for sustainable growth. In 2020, the most important project carried out in the factory concentrated on the digitalisation of inventory addresses and the internal flow controls.

An additional strength for a subsidiary that, at the start, can count on the ability of providing personalised responses to OEM (original equipment manufacturer) customers, providing assembled and pre-assembled parts. This was important for customer loyalty and to establish a lasting relationship over time. The Brazilian branch of the Metal Work group is now concentrated, in fact, on the MWV BR 2025 project. The goal is to be recognized as the third force for market share.



in fabbrica si è concentrato sulla digitalizzazione degli indirizzi di inventario e dei controlli del flusso interno.

matic automation sector since 1980, has fulfilled supported by his outstanding experience: he is also a member of the Board of the Federation of In-

Una forza aggiuntiva per una filiale che, in partenza, può contare sulla capacità di fornire risposte personalizzate ai clienti costruttori di macchine (OEM), fornendo assemblati e pre-assemblati. Questo è stato importante per fidelizzare e instaurare con loro un rapporto duraturo nel tempo.

La filiale brasiliana del gruppo Metal Work ora è concentrata, tra l'altro, sul progetto MW BR 2025. L'obiettivo è di essere riconosciuta come la terza forza per quota di mercato.

In 2001, he founded the Brazilian branch of Metal Work and since then has been its Managing Director. A commitment that **Hernane Kaminski Cauduro**, age 64, leader in the pneu-



Metal Work USA, la forza oltre il business

Metal Work USA, strength beyond business



Paul Saunders, Managing Director di MW USA, è entrato nel gruppo Metal Work nel 1986. Trascorsi due anni gli è stata offerta l'opportunità di diventare un addetto alle vendite dell'area che copre il Sud-Ovest dell'Inghilterra. Due anni dopo è stato promosso a regional sales manager con quattro rapporti diretti per Scozia, Nord-Ovest, Sud-Ovest e Irlanda.

Nel 2000 Paul Saunders ha avuto la possibilità di diventare sales manager in MW USA con sede in Florida. L'anno dopo è stato promosso Managing Director di MW USA e trasferito al quartier generale in Texas. Il manager



è padre di una figlia di 15 anni, è appassionato di golf, tiro a segno e viaggi.

MW USA è stata costituita nel 1988 a Grand Prairie, in Texas, per garantire la copertura commerciale del gruppo Metal Work negli Stati Uniti e in Canada. Nella fase iniziale venivano forniti componenti metrici e una piccola gamma di FRL NPT. Nei cinque anni successivi l'offerta di prodotti è stata convertita in NPT e ora, oltre alla linea di attuatori, tutta la gamma è disponibile in NPT. La MW USA, che ha confermato nel tempo una crescita costante delle vendite, nel 2019 ha contribuito al rafforzamento internazionale del gruppo Metal Work con l'acquisizione di American Cylinder, azienda dell'Illinois con 23 dipendenti. American Cylinder produce cilindri in pollici e cilindri/accessori NFFA. Inoltre, può offrire un servizio 24 ore su 24. Tutto questo ha permesso a MW USA di ampliare e rafforzare la sua proposta al cliente.

L'impegno di MW USA per poter disporre di uno stock di prodotti metrici e NPT assicura un'eccellente velocità di servizio. Ha la capacità di assemblare e testare i collettori delle valvole internamente e spedirli entro 24 ore, ma anche

i cilindri ISO possono essere consegnati entro 24 ore se necessario.

In prospettiva MW USA insegue nuovi importanti traguardi. In questa direzione si inserisce l'acquisto, fatto recentemente, di un sistema di gestione dell'inventario Hanel: accelera i tempi di elaborazione degli ordini e libera spazio prezioso, consentendo produzioni extra per nuovi prodotti in-house. Anche la gamma MW è cresciuta enormemente negli ultimi dieci anni.

Ora l'attenzione è rivolta all'individuazione di ulteriori canali di distribuzione per far crescere il business e supportare i clienti OEM con prodotti Metal Work altamente innovativi. Nell'ottica di incremento dell'efficienza si inserisce la collaborazione con il Kaizen Institute per aiutare American Cylinder con nuove idee di produzione e migliorare sempre più.

Paul Saunders, Managing Director of MW USA, joined the Metal Work group in 1986. After two years, he was offered the opportunity to become a sales executive covering the South West of England. Two years later, he



was promoted to regional sales manager with four direct relationships for Scotland, North West, South West and Ireland.

In 2000, Paul Saunders had the opportunity to become a sales manager in MW USA based in Florida. The following year, he was promoted to Managing Director of MW USA and transferred to the headquarters in Texas. The manager is the father of a 15-year-old daughter, and is passionate about golf, bullseye shooting and travel.

MW USA was founded in 1988 in Grand Prairie, Texas to provide sales coverage for the Metal Work group in the United States and Canada. In the initial phase, metric components and a small range of NPT FRLs were provided. Over the next five years, the product range was converted to NPT and

now, in addition to the actuator line, the whole range is available in NPT. In 2019, MW USA, which has seen a steady growth in sales over time, contributed to the international strengthening of the Metal Work group with the acquisition of American Cylinder, an Illinois-based company with 23 employees. American Cylinder manufactures cylinders in inches and NFPA cylinders/accessories. In addition, it can offer a 24/7 service. All this has enabled MW USA to expand and strengthen its offering to customers.

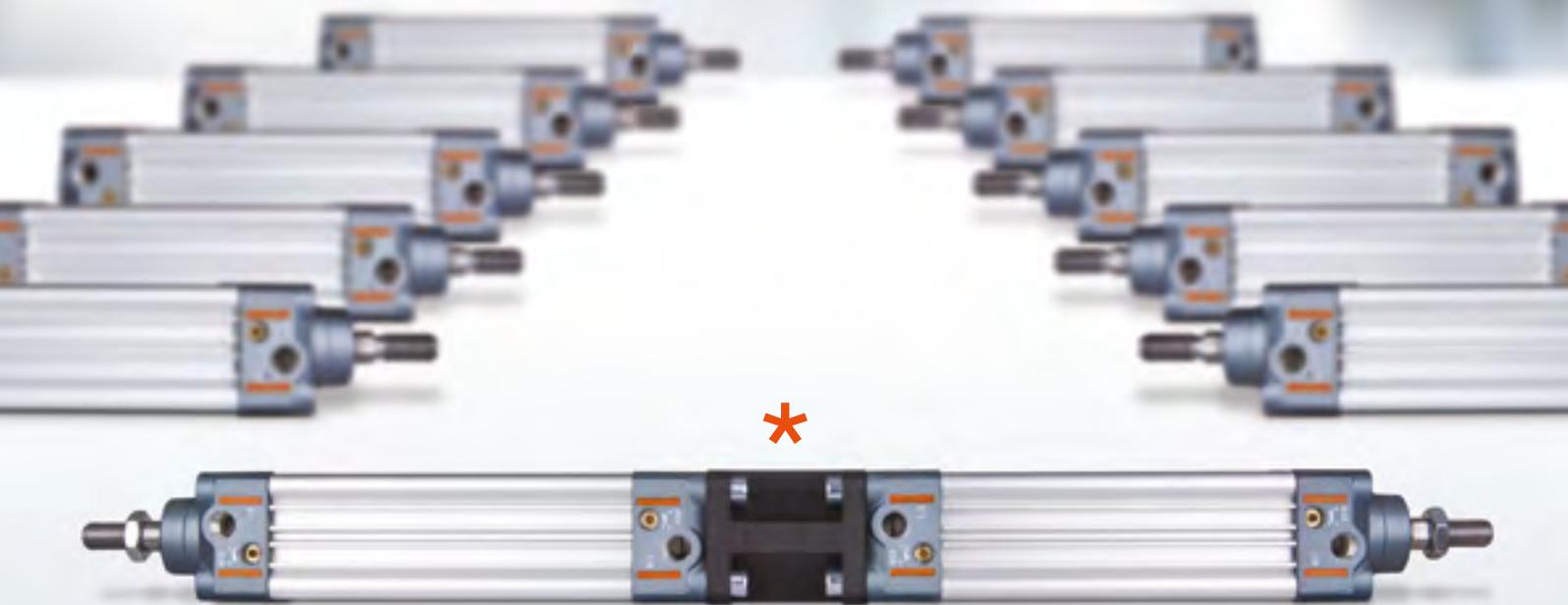
MW USA's commitment to having a stock of metric and NPT products ensures excellent speed of service. It has the ability to assemble and test valve manifolds internally and ship them within 24 hours, but even ISO cylinders can be delivered within 24 hours if needed.

Looking ahead, MW USA is pursuing important new goals. The recent purchase of a Hanel inventory management system is also a step in this direction: it speeds up order processing times and frees up valuable space, allowing extra production for new in-house products. The MW range has also grown tremendously over the past decade.

The focus is now on identifying additional distribution channels to grow the business and support OEM customers with highly innovative Metal Work products. Another new element focused on increasing efficiency is the collaboration with the Kaizen Institute to help American Cylinder with new production ideas to enable ongoing improvement.



If you need non-standard solutions,
find out more about our custom variants.



Custom Metal Work Series: special solutions for particular needs.

Flexibility and the ability to adapt to market requirements have always been part of our philosophy. This mindset has allowed us to enhance our range over time with a series of "custom" items, which are variants of standard products created to meet the particular needs of our clients. The Custom Metal Work series includes actuators, valves, air treatment units, fittings and different types of accessories. To discover all the possibilities, scan the QR Code and visit the dedicated section of our website.



metalwork.it



Cylinder series ISO 1552, tandem through
rod cushioned - one of the many custom solutions by Metal Work.

 **METAL**[®]
WORK
P N E U M A T I C



METAL
WORK
PNEUMATIC



MIX
Paper from
responsible sources
FSC® C102233