

## L'art de développer des outils sur mesure

En ville du Locle, le promeneur aura la surprise de découvrir la vitrine de Concepttools, maître d'œuvre en outils coupants pour l'industrie. De nombreux clients passent chaque jour dans ces bureaux pour, par exemple, chercher rapidement les outils dont ils ont besoin. Depuis quelques temps ces derniers ont pu découvrir des œuvres d'art incluant des outils sur les murs de l'entreprise. Si l'industrie de la microtechnique s'apparente souvent à l'art, il est rare que la filiation soit si claire. Rencontre avec Messieurs David Millet, directeur de Concepttools et Claude Thiebaud, le créateur de ces tableaux, pour en savoir un peu plus.

« Lorsque j'ai vu les outils pour la première fois, j'ai été charmé par leurs formes et leurs finitions, ce sont de vrais bijoux et créer des tableaux pour leur rendre hommage m'a immédiatement intéressé » nous dit M. Thiebaud avec une lueur de passion dans les yeux. Et c'est cette même passion qui anime M. Millet dans le développement d'outils sur mesure pour l'industrie depuis 2008. La passion, élément moteur, est le premier point commun entre ces deux types d'art, mais quels autres parallèles peut-on tirer ?

### Proximité et ouverture

Etre ouvert signifie écouter et vouloir comprendre, mais cela signifie également être prêt à "se remettre en question" pour s'adapter à l'autre. Le visiteur d'une galerie d'art le sait bien, il doit se laisser prendre au jeu de l'artiste pour "entrer dans son monde". C'est exactement ce qui se passe avec Concepttools. M. Millet nous dit : « Nous disposons d'une large gamme d'outils standards dans notre assortiment et une grande partie de notre chiffre d'affaires (CA) est aussi réalisée avec des outils sur mesure. Pour réaliser ces derniers, nous nous intéressons à la problématique de nos clients, c'est ce qui nous permet de fournir des solutions complètes et finement adaptées. » Et cette approche est payante puisque le CA de l'entreprise ne fait que progresser chaque année depuis 2008, année de sa fondation.



M. Thiebaud (à gauche) et M. Millet devant une des créations de l'artiste.  
Herr Thiebaud (links) und Herr Millet vor einem Werk des Künstlers.  
Mr. Thiebaud (on the left) and Mr. Millet with one of the artist's creation

### Travail à partir de l'esquisse

En véritable maître d'œuvre, Concepttools réalise efficacement et rapidement l'ensemble des opérations nécessaires à la livraison d'outils, à savoir, conception, développement, réalisation des plans, mise en fabrication, traçabilité, conditionnement, distribution et suivi. La première étape est la conception de l'esquisse et du plan de l'outil. Ça n'est qu'une fois ce dernier validé par le client que la production pourra démarrer. Travaillant avec un panel de sous-traitants

spécialisés, l'entreprise sait adapter finement les compétences et les capacités de chacun aux outils à réaliser.

Et comment procède notre artiste Claude Thiebaud ? Il nous dit : « Je réalise de nombreuses esquisses et la plus pertinente est celle qui est développée ». Il est évident que les impératifs ne sont pas les mêmes, mais...

### Précision, états de surface et géométries

« Je travaille ensuite avec des impératifs artistiques et parfois des éléments imposés, comme dans le cas des œuvres pour Concepttools avec des exigences précises en termes de couleurs et de matières » ajoute le créateur. M. Millet, lui, y trouve également des similitudes : « Il faut savoir que nous faisons partie des très rares fournisseurs pouvant à la fois fournir des outils en carbure, en diamant polycristallin, en diamant naturel et en CBN. Nous offrons l'ensemble des solutions technique, du micro-forêt de Ø 0,20 ou la micro-fraise de Ø 0,10 jusqu'à des outils de grand diamètre. Nous travaillons toutes les géométries avec des tolérances de seulement quelques microns et des états de surfaces irréprochables. Les exigences de nos clients sont notre moteur (voir la charte clients ci-dessous) ».

### Charte client de Concepttools

- Le client est la personne la plus importante dans notre entreprise, qu'il soit présent dans nos bureau ou qu'il soit au téléphone.
- Le client ne dépend pas de nous. Nous dépendons de lui ! Il nous fait vivre !
- Le client n'interrompt pas nos activités. Il en est le moteur et le but.
- Le client nous apporte ses souhaits. Notre devoir est de le satisfaire au mieux et selon nos intérêts respectifs d'efficacité et de rentabilité.
- Le client n'est pas une simple statistique mais une personne de chair et de sang avec des besoins et des émotions comme nous.
- Le client n'est pas quelqu'un avec lequel nous devons nous quereller. Personne n'a jamais gagné une dispute avec un client.
- Le client n'est pas un étranger à nos affaires et il fait partie intégrante de notre activité. Nous ne lui faisons pas une faveur en exécutant ses commandes, c'est lui qui nous manifeste sa confiance.

### Qualité et flexibilité

« Aujourd'hui en Suisse il y a de très bons fournisseurs d'outils qui livrent des produits de qualité » nous dit M. Millet lorsque l'on parle de qualité. Dès lors la qualité n'est plus un critère de différenciation puisqu'elle doit être irréprochable ! Alors comment Concepttools a-t-elle bâti sa réputation ? En combinant cette très haute qualité à la réactivité. Travaillant en étroite collaboration avec une vingtaine de sous-traitants spécialisés, Concepttools leur offre une force commerciale complémentaire (donc un volume d'affaires additionnel important) et peut toujours proposer la meilleure solution pour ses clients, de la petite à la grande série. Questionné quant aux délais, le directeur nous dit qu'une demande urgente pour un outil spécial peut être traitée en moins de 24 heures. Pour le reste, dépendant du substrat et de la complexité, les délais sont variables, mais 15 jours peut être considéré comme une bonne moyenne.

Et pour notre artiste ? La différence n'est finalement pas si grande que nous pourrions le penser : « J'ai des critères de qualité par rapport à ma vision artistique et dans le cas des tableaux réalisés pour Concepttools, la qualité des outils et de l'entreprise devait se retrouver dans mes créations et j'ai bien entendu tenu mes délais de livraisons ».

### Communiquer et exposer

Tous les artistes, qu'ils soient peintres ou créateurs d'outils, doivent se faire connaître pour permettre aux amateurs d'art

et aux clients de prendre conscience de l'existence de l'offre. Conceptools a une approche très développée de la communication pour permettre à ses clients et prospects de bénéficier de ses services. L'entreprise dispose d'un catalogue de produits standards et d'informations relatives aux outils sur mesure régulièrement actualisé (la nouvelle version prévue à fin 2011 réserve son lot de nouveautés puisque Conceptools étend très largement ses gammes de produits). L'entreprise est également très présente sur les salons spécialisés. M. Millet nous dit : « *De très nombreux clients potentiels ne nous connaissent pas encore et nous faisons le maximum pour qu'ils puissent également bénéficier de nos prestations* ». M. Thiebaud quant à lui organise prochainement une exposition dans une galerie d'art au Locle.



Y a-t-il une chance de voir un stand de Conceptools sur une exposition spécialisée décorée d'œuvres d'art ? M. Thiebaud nous dit : « *Il y a déjà de très nombreuses œuvres d'art avec les outils...* ». M. Millet conclut : « *C'est bien possible, ces œuvres d'art nous représentent bien et sont visuellement superbes. Dans l'intervalle j'invite toutes les personnes intéressées à nous contacter à l'adresse mentionnée ci-dessous. Nous nous réjouissons de proposer des solutions pour leurs usinages* ».

Les produits de Conceptools sont visibles sur internet à l'adresse du fabricant. Dès la sortie du nouveau catalogue (décembre), les clients auront également la possibilité de passer commande en ligne.

## Die Kunst, Werkzeuge nach Mass zu entwickeln

*In der Stadt Le Locle wird der Spaziergänger vor dem Schaufenster von Conceptools – dem grossen Spezialisten im Bereich der industriellen Schneidwerkzeuge – bald eine Überraschung vorfinden. Zahlreiche Kunden verkehren täglich in diesen Büros, zum Beispiel um benötigte Werkzeuge schnell abzuholen. Seit einiger Zeit können diese Kunden Kunstwerke an den Wänden des Unternehmens bewundern, in die Werkzeuge integriert sind. Es stimmt zwar, dass die Mikro-technikindustrie der Kunst oft nahesteht, aber es kommt selten vor, dass die Abstammung so eindeutig ist. Wir führten ein Gespräch mit Herrn David Millet, dem Direktor von Conceptools, und Herrn Claude Thiebaud, dem Schöpfer dieser Bilder, um mehr zu diesem Thema zu erfahren.*

*„Als ich die Werkzeuge das erste Mal sah, war ich von ihren Formen und Ausführungen geradezu überwältigt, es handelt sich um wahre Juwelen; ich hatte sofort den Wunsch, Bilder zu schaffen, um ihnen zu huldigen“,* erklärte uns Herr Thiebaud mit einem leidenschaftlichen Glitzern in den Augen. Herr Millet, der seit 2008 Werkzeuge nach Mass für die Industrie entwickelt, wird von derselben Leidenschaft beseelt. Die Leidenschaft – das Antriebselement – ist die erste Gemeinsamkeit dieser beiden Kunstarten, aber kann man wirklich weiteren Parallelen erkennen?

### Nähe und Öffnung

Offen sein bedeutet Zuhören und Verstehen wollen, aber auch die Bereitschaft, „sich selbst in Frage zu stellen“, um sich an den anderen anzupassen. Der Besucher einer Kunstgalerie weiss das auch, er muss sich vom Spiel des Künstlers vereinnahmen lassen, um „in seine Welt einzutreten“. Genau das geschieht mit Conceptools. Herr Millet erklärte uns: *„Unser Produktsortiment weist eine breite Palette von Standardwerkzeugen auf, und ein grosser Teil unseres Umsatzes wird auch mit massangefertigten Werkzeugen erzielt. Bei der Herstellung dieser Werkzeuge interessieren wir uns für die Problematik unserer Kunden, somit sind wir in der Lage, umfassende und genau an den Bedarf angepasste Lösungen bereitzustellen“*. Dieser Ansatz lohnt sich, denn der Umsatz des Unternehmens nimmt seit seiner Gründung (2008) Jahr für Jahr zu.

### Arbeiten nach Skizze

Als richtiger Projektträger führt Conceptools effizient und schnell alle Schritte aus, die für die Lieferung von Werkzeugen erforderlich sind: Konzept, Entwicklung, Erstellung der Pläne, Produktionsanlauf, Rückverfolgbarkeit, Verpackung, Vertrieb und Follow-up. Die Erstellung einer Skizze und des Werkzeugplans sind der erste Schritt. Erst wenn der Plan vom Kunden bestätigt wurde, kann mit der Produktion begonnen werden. Das Unternehmen arbeitet mit einer ganzen Reihe von spezialisierten Unterlieferanten zusammen und ist somit in der Lage, die Kompetenzen und Kapazitäten der einzelnen zu erstellenden Werkzeuge fein anzupassen.

Und wie geht unser Künstler Claude Thiebaud vor? Er teilte uns dazu Folgendes mit: *„Ich erstelle zahlreiche Skizzen, aus denen die zutreffendste gewählt und ausgeführt wird.“* Es liegt auf der Hand, dass die Gebote nicht dieselben sind, aber...

### Präzision, Oberflächenzustände und Geometrien

*„Bei der Arbeit muss ich oft künstlerische Auflagen und manchmal bestimmte Elemente berücksichtigen, wie es zum Beispiel bei den Werken für Conceptools der Fall war, wo es darum ging, präzise Anforderungen hinsichtlich Farben und Materialien einzuhalten.“*, fügte der Schöpfer hinzu. Herr Millet sah ebenfalls Ähnlichkeiten: *„Man muss wissen, dass wir zu den sehr seltenen Herstellern gehören, die gleichzeitig Werkzeuge aus Karbid, polykristallinem Diamant, natürlichem Diamant und CBN liefern können. Wir bieten sämtliche technischen Lösungen, von Mikrobohrern mit Ø 0,20 über Mikrofräsen mit Ø 0,10 bis zu Werkzeugen mit grossem Durchmesser an. Wir bearbeiten sämtliche Geometrien mit Toleranzen im Mikronbereich und tadellosen Oberflächen. Die Ansprüche unserer Kunden sind unser Antrieb (siehe nachstehende Kundencharta).“*

### Qualität und Flexibilität

*„In der Schweiz gibt es heutzutage ausgezeichnete Werkzeughersteller, die gute Produkte liefern“,* teilte uns Herr Millet mit, als wir ihn auf das Thema Qualität ansprachen. Da die Qualität sowieso tadellos sein muss, dient sie somit nicht mehr der Unterscheidung! Wie ist es Conceptools also gelungen, einen solch hervorragenden Ruf aufzubauen? Indem das Unternehmen diese sehr hohe Qualität mit grosser Reaktivität kombinierte! Dank der engen Zusammenarbeit mit etwa zwanzig spezialisierten Subunternehmen ist Conceptools in der Lage, diesen eine ergänzende Vertriebstätigkeit (also einen bedeutenden zusätzlichen Umsatz) und den Kunden stets die bestmögliche Lösung zu bieten, gleichgültig ob es um Klein- oder Grossserien geht. Als wir den Direktor

auf die Liefertermine ansprachen, teilte er uns mit, dass eine dringende Anfrage für ein Spezialwerkzeug innerhalb von weniger als 24 Stunden behandelt werden kann. Bei allen anderen Aufträgen sind die Termine abhängig vom Grundwerkstoff und der Komplexität unterschiedlich, aber 15 Tage gelten als guter Schnitt.



## The art of developing custom made tools

### Die Kundencharta von Conceptools

- Der Kunde ist die wichtigste Person unseres Unternehmens, unabhängig davon, ob er in unseren Büros anwesend oder am Telefon ist.
- Der Kunde hängt nicht von uns ab. Wir hängen von ihm ab! Er erhält uns am Leben!
- Der Kunde unterbricht unsere Tätigkeiten nicht. Er ist der Antrieb und das Ziel unserer Tätigkeiten.
- Der Kunde teilt uns seine Wünsche mit. Unsere Aufgabe besteht darin, ihn möglichst zufrieden zu stellen, unter Wahrung unserer jeweiligen Interessen hinsichtlich Effizienz und Rentabilität.
- Der Kunde ist keine einfache Statistik, aber eine Person aus Fleisch und Blut, die genau wie wir Bedürfnisse und Emotionen hat.
- Der Kunde ist keinesfalls jemand, mit dem man streiten soll. Noch nie hat jemand einen Streit mit einem Kunden gewonnen.
- Der Kunde ist uns nicht fremd, er ist vielmehr ein fester Bestandteil unserer Tätigkeit. Wir tun ihm keinen Gefallen, indem wir seine Aufträge ausführen, er ist es, der uns sein Vertrauen schenkt.

Und wie sieht es bei unserem Künstler aus? Der Unterschied ist letztendlich nicht so gewaltig, wie man annehmen könnte: „*Ich habe im Zusammenhang mit meiner künstlerischen Vision Qualitätskriterien zu beachten, und im Falle der für Conceptools ausgeführten Bilder musste die Qualität der Werkzeuge und des Unternehmens in meinen Schöpfungen ersichtlich sein; selbstverständlich habe ich meine Liefertermine eingehalten.*“

### Kommunikation und Ausstellungen

Alle Künstler, ob Künstler oder Werkzeugschöpfer, müssen sich einen Namen machen, damit die Kunstamateure und Kunden über die Existenz des Angebotes Bescheid wissen. Conceptools hat einen sehr hochentwickelten Kommunikationsansatz, damit die bestehenden und potentiellen Kunden seine Dienstleistungen in Anspruch nehmen können. Das Unternehmen verfügt über einen Katalog mit Standardprodukten und Informationen über massgefertigte Werkzeuge, der regelmässig aktualisiert wird (die neue für Ende 2011 vorgesehene Version wird zahlreiche Neuheiten enthalten, da Conceptools die Produktpalette erheblich erweitert). Das Unternehmen ist auf Fachmessen stark präsent. Herr Millet erklärte uns: „*Sehr zahlreiche potentielle Kunden kennen uns noch nicht, und wir tun unser Bestes, damit auch sie unsere Dienstleistungen zukünftig in Anspruch nehmen können.*“ Herr Thiebaud wird seinerseits demnächst eine Ausstellung in einer Kunstgalerie in Le Locle organisieren.

Besteht eine Chance, einen mit Kunstwerken verzierten Conceptools-Stand auf einer Fachmesse zu sehen? Herr Thiebaud erklärte uns: „*Es gibt bereits sehr viele Kunstwerke mit Werkzeugen...*“. Herr Millet meinte abschliessend: „*Das ist gut möglich, denn diese Kunstwerke entsprechen sehr dem Geist unseres Unternehmens und sind eine wahre Augenweide. In der Zwischenzeit lade ich alle Interessenten ein, mit uns an nachstehender Adresse Kontakt aufzunehmen. Wir freuen uns, Lösungen für ihre Bearbeitung zu bieten.*“

Die Produkte von Conceptools sind im Internet unter der Adresse des Herstellers zu sehen. Sobald der neue Katalog herauskommt (im Dezember), haben die Kunden auch Gelegenheit, online zu bestellen.

*In the town of le Locle, a stroller would be surprised to discover the Conceptools showcase; true architect in cutting tools for industry. Many customers visit this office each day to, for example, quickly pick up the tools they need. For some time they were able to discover pieces of art including tools on the walls of the company. Microtechnology Industry is often similar to art; it is nevertheless rare that the lineage is so clear. Meeting with Mr. David Millet, Director of Conceptools and Claude Thiebaud, builder of these art creations, to learn a little more.*

*"When I saw the tools for the first time, I was charmed by their shapes and their finishes. This is real jewellery and create pieces of art to pay them a tribute has immediately interested me" says Mr. Thiebaud with a gleam of passion in the eyes. And it is this same passion that animates Mr. Millet in the development of tailor-made tools for the industry since 2008. Passion as true engine is the first common point between these two types of art, but what other parallels can we discover?*

### Proximity and openness

To be open means to listen and try to understand, but it also means to be ready to "question" and to adapt oneself to the other. The visitor to an art gallery is well aware of this; he must be open to what the artist shows to "enter into his world". This is exactly what happens with Conceptools. Mr. Millet says: *"We offer a wide range of standard tools in our product range and a large portion of our gross sales is also realized with custom-made tools. To achieve create these; we are genuinely interested in our customers' need and questions. This is what allows us to provide complete and finely adapted solutions"*. And this approach is rewarded as the company's result has been growing steadily since 2008, year of its foundation.



### To work from sketch

As a true architect Conceptools offers all the necessary operations for the delivery of tools effectively and quickly. It means namely, design, development, implementation of plans, manufacturing launch, traceability, packaging, distribution and management. The first step is the design of the sketch and the plan of the tool. It is only once the latter validated by the customer that production can start. Working with a panel of specialized subcontractors, the company knows



Les outils immortalisés dans les œuvres de M. Thiebaud ne feront jamais de copeaux. Dommage, ils ont été pensé "efficacité".

Die in den Werken von Herrn Thiebaud verewigten Werkzeuge werden niemals Späne erzeugen. Eigentlich schade, denn sie wurden nach dem Motto „Effizienz“ konzipiert.

The tools immortalized in Mr. Thiebaud's pieces of art will never generate any scrap. What a pity, they have been designed thinking "efficiency".

finely how to adapt skills and capabilities on each of the tools to be realized.

And how does our artist Claude Thiebaud do? He says: *"I realize many sketches and the most relevant is the one that is developed"*. It is clear that requirements are not the same, but...

### Precision, surface finishes and geometries

*"Then I work with artistic imperatives and sometimes imposed elements in mind, as in the case of works for Conceptools with specific requirements in terms of colors and materials"* adds the creator. Mr. Millet sees some similarities: *"It must be known that we are part of the very few suppliers that can provide tools in carbide, polycrystalline and natural diamond as well as CBN. We offer the whole technical solution range; from Ø 0,20 micro-drill or Ø 0,10 micro mill up to large diameter tools. We work all geometries with tolerances of only a few microns and flawless surface finishes. The requirements of our customers are our commitment (see the customer charter here below)"*.

### Customer charter of Conceptools

- The customer is the most important person in our company whether present in our office or on the phone.
- The customer does not depend on us. We depend on him! He makes us live!  
The customer does not interrupt our activity. It is its engine and its goal.  
The customer comes with his wishes. Our duty is to meet these at best and according to our respective interests of efficiency and profitability.
- The customer is not a mere statistics but a person of flesh and blood with needs and emotions, like us.
- The customer is not someone with whom we quarrel. Nobody has ever won a dispute with a customer.
- The customer is not a stranger to our business and he is an integral part of our activity. We do not pay him a favor executing hi orders; it is him that shows us his trust.

### Quality and flexibility

*"Today in Switzerland there are very good suppliers of tools who deliver quality products"* says Mr. Millet when we speak of quality. Therefore quality is no more a differentiation criterion since it must be irrefragable! Then how has Conceptools built a reputation? By combining this very high-quality to responsiveness. Working in close collaboration with about 20 specialized subcontractors, Conceptools offers them

complementary sales force (thus a significant additional business volume) and can always propose the best solution for its customers, from small to large series. Questioned regarding deadlines, the Director explains that an urgent request for a special tool can be treated within 24 hours. For the rest, depending on substrate and complexity, deadlines are variable, but 15 days can be considered as a good average.

And what about our artist? The difference is finally not as important as we could think: *"I have quality criteria depending on my artistic vision and in the case of creations made for Conceptools, the quality of the tools and the company had to be visible in my work. Of course, I met my deadlines"*.

### To communicate and exhibit

All the artists, painter or creators of tools, must make themselves known to allow customers and art lovers to be aware of the existence of their offer. Conceptools has a highly developed approach in communication to enable its customers and prospects to benefit from its services. The company proposes a catalogue of standard products and custom-made tools regularly updated (the new version planned for the end of 2011 will include a lot of new features since Conceptools very widely expands its product lines). The company is also very present on specialized fairs. Mr. Millet says: *"Very many potential customers do not know us yet and we do the maximum to allow them to also benefit from our services"*.

Mr. Thiebaud will soon organize an exhibition in an art gallery in Le Locle.

Is there a chance to see a Conceptools booth on a specialized exhibition decorated with pieces of art? Mr. Thiebaud says: *"There are already many works of art with the tools"*. Mr. Millet concludes: *"It is quite possible; these works of art correspond well to our values and are visually stunning. In the meantime I invite all interested people to contact us at the address mentioned below. We look forward to suggesting solutions to their machining demands"*.

Conceptools products are visible on the internet at the address of the manufacturer. When the new catalog (December) is released, customers will also be able to order online.

**Conceptools SA**  
Rue du Temple 18 - CH - 2400 Le Locle  
Tel. +41 32 933 97 33 - Fax +41 32 933 97 34  
info@conceptools.ch - www.conceptools.ch