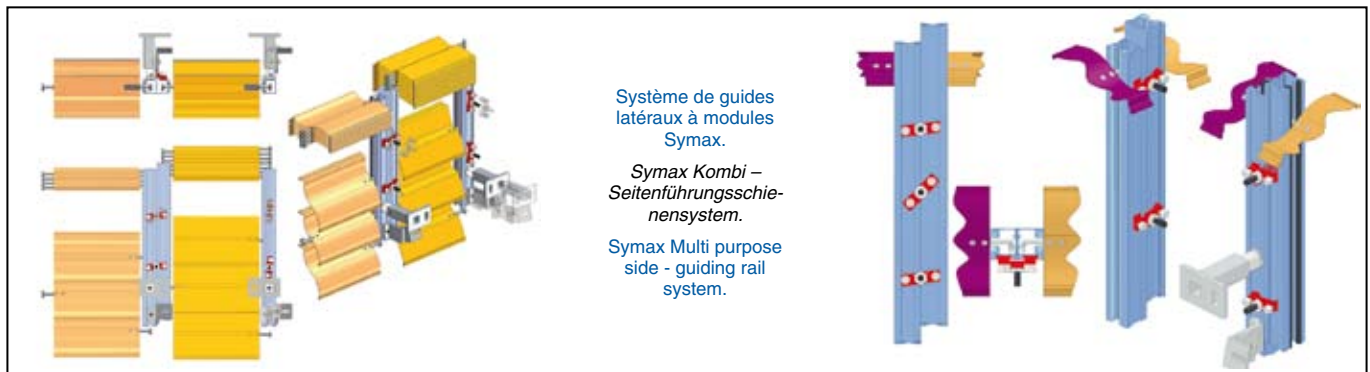


## Plus de temps pour les activités importantes

Concepteur et fabricant, entre autre, de composants destinés aux stores et volets roulants, l'entreprise Symax est implantée sur le marché européen depuis de nombreuses années. Hormis la Suisse, ses marchés principaux sont la Tchéquie, la Pologne la Slovaquie, ainsi que d'autres marchés d'Europe de l'ouest. Pour son approvisionnement en pièces techniques, Max Claude Eschler, son directeur, sous-traite la recherche de partenaires à Obal, une structure spécialisée dans le conseil en approvisionnement et le suivi dans les pays de l'Est. Rencontre avec les deux responsables d'entreprises de Utikon, siège social de Symax.



Système de guides latéraux à modules Symax.

Symax Kombi – Seitenführungssystem.

Symax Multi purpose side - guiding rail system.

Symax travaille depuis quatre ans avec Obal et cette collaboration illustre bien la volonté des deux chefs d'entreprises à œuvrer dans un cadre humain et durable. M. Eschler raconte : « Nous avons commencé par demander à Obal de nous aider à trouver des fabricants de pièces en Bulgarie car nous ne connaissions pas le marché. Rapidement et grâce à ses réseaux, Obal nous a proposé une quinzaine d'entreprises. Nous avons effectué une présélection puis nous sommes allés visiter les huit que nous estimions potentiellement intéressantes ». M. Dalla Vecchia, directeur d'Obal complète : « Le plus important est de préciser exactement les besoins dès le début de la relation. Nous disposons de centaines de contacts et il est important que nous soyons sur la même longueur d'onde que nos clients ».

### Pourquoi sous-traiter à l'est ?

Symax et ses partenaires font réaliser de très nombreuses pièces techniques métalliques pour ses composants de stores. M. Eschler nous dit : « Pour les types de pièces dont nous avons besoin, la Suisse n'est presque jamais concurrentielle, mais je cherche toujours des alternatives en Suisse ». Symax et ses partenaires travaillent beaucoup avec l'Asie. Aujourd'hui Symax est plus intéressé à collaborer avec l'Europe de l'Est. Le directeur explique : « Travailler avec l'Europe de l'Est est plus simple, même s'il y a des différences de mentalité, nous sommes assez proches. En ce qui concerne la logistique c'est plus aisé et les délais sont plus courts. Avec l'Asie on a tendance à sous-estimer les délais longs de livraison, les quantités importantes, ainsi que la constance de la qualité ». Et si l'entreprise se développe positivement dans toute l'Europe, c'est bien parce que sa qualité est irréprochable.

### Etudier les pays

« Chaque pays offre des spécificités particulières, notamment dues à l'histoire industrielle russe qui a orienté les industries de nombreux pays. Par exemple nous savons que nous trouvons une main d'œuvre très qualifiée dans le pays de Dracula (en Roumanie dans le nord des Carpates) » commence M. Eschler. M. Dalla Vecchia continue : « Même si nous sommes assez proches tant géographiquement qu'au niveau de la mentalité, il est très important de ne pas

minimiser nos différences. Sous-traiter nécessite de toujours bien expliquer ce que nous voulons, pourquoi et comment ». M. Eschler ajoute : « Les sous-traitants avec lesquels nous travaillons sont très désireux de comprendre et de nous aider, c'est un plus indéniable. Les parcs de machines sont très diversifiés, mais les entreprises ont massivement investi ces dernières années (notamment grâce aux programmes d'aide européens et gouvernementaux) et la qualité des productions normalement correspond tout à fait à nos attentes ».

### Clarifier la demande au maximum

Base de toute relation de travail, le cahier des charges doit être exhaustif et comporter toutes les exigences du client. Le directeur d'Obal précise : « C'est la seule manière pour nous de bien comprendre leurs besoins et de les représenter auprès des fournisseurs potentiels ». Visant à travailler sur le long terme avec ses clients, Obal les accompagne lors du

choix de leurs fournisseurs, mais également tout au long de leurs échanges. C'est également Obal qui s'assure que les relations se passent bien et que toutes les parties trouvent satisfaction. M. Eschler explique : « M. Dalla Vecchia est très souvent dans les pays de l'Est et il visite nos fournisseurs. Il nous informe en permanence de ses déplacements et de notre côté nous le tenons au courant de toutes nos opérations. Ainsi il peut nous représenter en étant bien au fait de tout notre historique ». Et il n'est pas rare que les deux chefs d'entreprises se téléphonent juste pour échanger des idées.

### Une réactivité exemplaire

Si le travail avec un sous-traitant d'Europe de l'Est peut faire peur pour des raisons de doutes quant aux délais et à la réactivité, cet exemple donné par M. Eschler devrait calmer toutes les interrogations : « Récemment nous avons reçu 5'000 équerres et à la réception j'ai constaté une erreur. J'avais commandé la mauvaise référence. Ce n'était fondamentalement pas grave puisque les autres seraient également consommées, mais je me trouvais face à un problème de délai. J'ai immédiatement contacté mon partenaire en Serbie et il a été capable de relancer une production et de me livrer les pièces incluant le traitement de surface dans les 3 semaines ».

### Approvisionnement sous-traité : la panacée ?

« Nous sommes une petite entreprise et nos compétences sont très clairement le design et la commercialisation de nos composants. Si je devais effectuer toutes les opérations liées à l'approvisionnement réalisées par Obal, il me faudrait beaucoup plus de temps et d'énergie (sans même parler des connaissances étendues de ce spécialiste) et je ne pourrais pas me concentrer sur les points forts de Symax » explique M. Eschler. Le fonctionnement d'Obal est simple, l'entreprise facture ses prestations, il n'agit pas comme un agent qui prendrait une marge sur les activités sous-traitées. Est-ce financièrement une bonne opération ? Le directeur de Symax l'affirme : ►

« Avec Obal j'ai plus de temps pour d'autres activités importantes et je sais que je peux leur faire confiance. En termes de facturation, la situation est transparente, pour une petite entreprise comme la mienne, c'est une bonne solution ».

Vous recherchez un chef de projet achat bien au fait des marchés de l'Europe de l'Est à engager à temps partiel ?

## Mehr Zeit für wichtige Tätigkeiten

In seiner Eigenschaft als Entwickler und Hersteller von diversen Bauteilen, u.a. für Storen und Rollläden, ist das Unternehmen Symax seit vielen Jahren auf dem europäischen Markt präsent. Abgesehen von der Schweiz sind Tschechien, Polen und die Slowakei und weitere westeuropäische Länder seine wichtigsten Absatzmärkte. Was die Versorgung mit technischen Teilen betrifft, vertraut der Geschäftsleiter, Herr Max Claude Eschler, die Geschäftspartnersuche Obal – einer auf Geschäftsbeziehungen mit osteuropäischen Ländern spezialisierten Firma – an. Wir führten ein Gespräch mit den beiden Unternehmensleitern in Utikon, wo Symax ihren Geschäftssitz hat.

Symax arbeitet seit vier Jahren mit Obal zusammen, und diese Kooperation veranschaulicht bestens den Willen der beiden Unternehmenschefs, in einem menschlichen und nachhaltigen Rahmen tätig zu sein. Herr Eschler erzählte uns: „Wir hatten zunächst Obal gebeten, uns bei der Suche von Teileherstellern in Bulgarien behilflich zu sein, da wir diesen Markt nicht kannten. Obal war dank seiner Kontakte in der Lage, uns rasch fünfzehn Unternehmen vorzuschlagen. Wir führten zunächst eine Vorauswahl aus, anschließend besichtigten wir die acht Unternehmen, die wir als potentiell interessant einschätzten.“ Herr Dalla Vecchia, Geschäftsleiter von Obal, fügte ergänzend hinzu: „Entscheidend ist, dass der Bedarf gleich zu Beginn der Geschäftsbeziehung genau definiert wird. Wir verfügen über hunderte Kontakte, und es ist unerlässlich, dass wir mit unseren Kunden auf der gleichen Wellenlänge sind.“



Les nouveaux culbuteurs 12 pour installations à gauche et/ou à droite.

Die Neuen Wendelager 12 für links- und oder rechts Montage.

The new tilting bearings 12 for left and/or right side installation.

### Warum Untertierlieferanten in Osteuropa?

Symax und seine Geschäftspartner lassen zahlreiche technische Metallbestandteile für ihre Storen herstellen. Herr Eschler erklärte uns: „Für die Arten von Teilen, die wir benötigen, ist die Schweiz fast nie wettbewerbsfähig, dennoch suche ich immer Alternativen in der Schweiz.“ Symax und seine Geschäftspartner arbeiten viel mit Asien zusammen. Heute ist Symax mehr an einer Zusammenarbeit mit Osteuropa interessiert. Der Geschäftsleiter erklärte uns: „Eine Zusammenarbeit mit Osteuropa ist einfacher, denn selbst wenn die Mentalitäten unterschiedlich sind, so sind wir einander dennoch ziemlich ähnlich. Und was die Logistik anbelangt, ist alles weniger kompliziert, und die Lieferzeiten sind kürzer. Bei einer Zusammenarbeit mit asiatischen Ländern werden die langen Lieferzeiten, die grossen Abnahmemengen sowie die Qualitätskonstanz oft unterschätzt.“ Und wenn sich das Unternehmen in ganz Europa positiv weiterentwickelt, ist das in erster Linie auf die tadellose Qualität seiner Produkte zurückzuführen.

### Länder unter die Lupe nehmen

„Jedes Land hat etwas Besonderes zu bieten – diese Tatsache geht insbesondere auf die russische Industriegeschichte zurück, die auf die Industrien zahlreicher Länder einen grossen Einfluss hatte. So wissen wir zum Beispiel, dass wir in der Heimat Draculas (im Norden der rumänischen Karpaten) hochqualifizierte Arbeitskräfte finden können“, leitete Herr Eschler ein. Herr Dalla Vecchia fügte hinzu: „Selbst wenn wir sowohl geografisch als auch hinsichtlich Mentalität ziemlich ähnlich sind, dürfen die Unterschiede nicht unterschätzt werden. Bei einem Einsatz von Subunternehmern muss immer genau erklärt werden, was wir warum und wie wollen.“ Herr Eschler fügte hinzu: „Die Subunternehmer, mit denen wir zusammenarbeiten, möchten verstehen was wir wollen und es recht machen – das ist ein nicht von der Hand zu weisender Vorteil. Die Maschinenparks sind sehr unterschiedlich, aber die Unternehmen haben in den letzten Jahren massiv investiert (insbesondere dank der europäischen und nationalen Hilfeprogramme), und in der Regel entspricht die Produktionsqualität genau unseren Erwartungen.“

### Maximale Abklärung der Anfrage

Das Pflichtenheft ist die Grundlage jeder Geschäftsbeziehung, es muss vollständig sein und alle Kundenanforderungen beinhalten. Der Geschäftsleiter von Obal führte weiter aus: „Nur so können wir den Bedarf unserer Kunden genau verstehen und ihn potentiellen Lieferanten erklären.“ Obal ist bestrebt, mit seinen Kunden langfristig zusammenzuarbeiten und begleitet sie nicht nur bei der Wahl ihrer Lieferanten, sondern auch während der gesamten Dauer der Geschäftsbeziehung. Obal stellt darüber hinaus sicher, dass die Geschäftsbeziehungen gut laufen und alle Beteiligten zufrieden sind. Herr Eschler erklärte uns: „Herr Dalla Vecchia ist sehr oft in Osteuropa unterwegs und besucht unsere Lieferanten. Er informiert uns ständig über die Gespräche mit den Geschäftspartnern, und wir halten ihn ebenfalls am Laufenden was die Zusammenarbeit betrifft. Somit ist er in der Lage, uns gut zu vertreten, weil er unseren Hintergrund bestens kennt.“ Es kommt nicht selten vor, dass die beiden Geschäftsleiter ihre Ideen per Telefon austauschen.

### Eine beispielhafte Reaktivität

Viele Unternehmen zögern, mit Sublieferanten in Osteuropa zusammenzuarbeiten, weil sie fürchten, dass es Probleme bezüglich Termineinhaltung und Reaktivität geben könnte – das nachstehende von Herrn Eschler angeführte Beispiel wird bestimmt dazu beitragen, diese Vorurteile abzubauen: „Wir haben vor Kurzem eine Lieferung von 5'000 Winkeln erhalten, und beim Auspacken stellte ich einen Fehler fest. Ich hatte die falsche Referenz bestellt. Das war grundsätzlich nicht weiter schlimm, weil wir auch für die gelieferten Winkel Verwendung hatten, aber ich stand vor einem Lieferterminproblem. Ich habe mit meinem Geschäftspartner in Serbien sofort Kontakt aufgenommen, und er hat es geschafft, sofort eine neue Produktion zu starten und mir die Teile einschliesslich Oberflächenbehandlung innerhalb von 3 Wochen zu liefern.“

### Sublieferanten mit der Versorgung beauftragen: die Universallösung?

„Wir sind ein kleines Unternehmen, und unser Kompetenzschwerpunkt liegt eindeutig in den Bereichen Design und Vertrieb. Wenn ich alle Vorgänge ausführen müsste, die mit der von Obal übernommenen Versorgungstätigkeit zusammenhängen, würde ich wesentlich mehr Zeit und Energie benötigen (von den weitgehenden Kenntnissen dieses Spezialisten ganz zu schweigen), und könnte mich nicht auf die Stärken von Symax konzentrieren“, erklärte Herr Eschler. Die Zusammenarbeit mit Obal ist einfach – das Unternehmen stellt seine Dienstleistungen in Rechnung, es handelt nicht wie ein Agent, dem für die weitervergebenen Aufträge eine Verkaufsspanne zusteht. Ist das finanziell gesehen eine gute



Entscheidung? Der Geschäftsleiter von Symax meinte dazu: „Dank Obal habe ich mehr Zeit für andere wichtige Tätigkeiten, und ich weiss, dass ich diesem Unternehmen vertrauen kann. Was die Abrechnung anbelangt, ist alles vollkommen transparent – für ein kleines Unternehmen wie meines ist das eine gute Lösung.“

Sie sind auf der Suche nach einem auf Einkauf spezialisierten Projektleiter, der sich bestens mit den osteuropäischen Märkten auskennt und bereit ist, sich auf Teilzeitbasis zu verpflichten?

## More time for important activities

*Designer and manufacturer of components for blinds and shutters (among others), Symax has been established on the European market for many years. Apart from Switzerland, its main markets are Czech Republic, Poland, Slovakia and other Eastern Europe countries. For its technical parts supply, Max Claude Eschler, its Director, outsources partners research to Obal, a structure specialized in supplying advice and follow-up in the Eastern-Europe countries. Meeting with the two company Managers in Uitikon, headquarters of Symax.*

Symax has worked for four years with Obal and this collaboration illustrates the will of the two business leaders to work in a human and sustainable framework. Mr. Eschler says: “We started by asking Obal help us find manufacturers in Bulgaria because we did not know the market. With the help of its networks Obal quickly proposed 15 companies. We did a first selection and then we went to visit the eight companies we felt were potentially interesting.” M. Dalla Vecchia, Director of Obal completes: “The most important is to clarify exactly the needs from the beginning of the relationship. We have hundreds of contacts and it is important that we are on the same wavelength as our customers”.



### Why outsourcing to Eastern Europe

Symax and its partners subcontract many technical metal parts for their components of blinds and shutters. M. Eschler says: “For the kind of parts we need, Switzerland is almost never competitive, but I’m always looking for alternatives in Switzerland”. Symax and his partners are working extensively with Asia; nevertheless nowadays Symax is more interested in working with Eastern Europe.” The Director explains: “To work with Eastern Europe is easier, even if there are differences in mentality, we are quite close. With regard to logistics it is also easier and the deadlines are shorter. With Asia we tend to underestimate long deliveries, the need to produce large series and consistency of quality questions. And if the company is growing throughout Europe, it is because its quality is irreproachable.”

### To study potential countries

“Each country offers particular specificities, particularly due to the Russian industrial history which oriented the industries of many countries. For example we know that we can find highly skilled workforce in the land of Dracula (in Romania in the North of the Carpathians)” begins Mr. Eschler. Mr. Dalla Vecchia continues: “Even if we are close enough both geographically and at the level of mentality, it is very important not to minimize our differences. Outsourcing always requires to explain what we want, why and how”. Mr. Eschler adds: “The contract work companies we work with are very eager to understand and help us, it is a definite plus. Machines pools are very diverse, but in recent years many companies invested massively (including through European and Government assistance programmes) and the quality of productions normally corresponds to our expectations”.

### To clarify the need

Basis of any shared business, the specification must be comprehensive and include all the requirements of the customers. The Director of Obal says: “It is the only way for us to understand well their needs and to represent them with potential suppliers”. To work in the long term with its customers, Obal accompanies them when choosing their suppliers, but also throughout their trade. It is also Obal which ensures that the relationship goes well and that all parties find satisfaction. Mr. Eschler explains: “Mr. Dalla Vecchia is very often travelling in Eastern Europe countries and he visits our suppliers. He informs us permanently of his movements and on our side we keep him aware of all our operations. So he can represent us as he is well aware of our history”. And it is not uncommon that the two Companies Managers just call each other to exchange ideas.

### Exemplary responsiveness

If working with a subcontractor in Eastern Europe can be scary for reasons of doubts regarding deliveries and reactivity, this example given by Mr. Eschler should calm down all the questions: “Recently we received 5,000 brackets and at the reception I found an error. I had ordered the wrong reference. It was basically okay because others would also be used, but I was facing a problem of schedule. I immediately contacted my partner in Serbia, and he was able to restart production and deliver my parts including surface treatment within 3 weeks”.

### Outsourcing: a panacea?

“We are a small company and our skills are very clearly design and marketing of our equipment”. If I had to perform all operations related to supplies carried out by Obal, it would take me much more time and energy (without even talking about the extensive knowledge of this specialist) and I couldn’t concentrate on the strengths of Symax” explains Mr. Eschler. Obal works in a simple and transparent way, the company bills its services; it does not act as an agent that would take a margin on outsourced activities. Is it financially a good move? The Director of Symax states: “With Obal I have more time for other important activities and I know I can trust them. In terms of billing, the situation is transparent, for a small business like mine, it is a good solution”.

Are you looking to engage part-time a purchasing project manager knowing well the markets of Eastern Europe?

#### Obal AG

Zieglerstrasse 29 - Postfach 530 - CH-3000 Bern 14  
Tél. + 41 31 387 37 37 - Fax + 41 31 387 37 99  
thomas.dallavecchia@obal.ch - www.obal.ch

#### Symax – Management, Consulting, Trading

Schlierenstrasse 16 - CH-8142 Uitikon  
Tél. + 41 44 401 59 29 - Fax + 41 44 401 59 59  
info@symax.ch - www.symax.ch