



M. Robert Haüsler

M. Roland Gutknecht

40 ans au service de ses clients

Le récent changement à la tête de l'entreprise Suvema située à Biberist (SO) ne modifiera en rien la stratégie qui assure son succès depuis 40 ans: un service personnalisé de grande qualité, érigé en véritable culture d'entreprise.

S'ouvrir à un nouveau style de management tout en gardant ce qui fait la force de l'entreprise: c'est là tout l'enjeu d'une transmission réussie comme nous le confirment Robert Haüsler, ancien propriétaire et Roland Gutknecht, nouveau directeur de Suvema SA.

Pionnière des machines-outils CNC

Fondée en 1974 pour la commercialisation de machines-outils, Suvema SA acquiert rapidement la représentation générale d'Okuma. Progressant régulièrement au fil des ans, l'entreprise représente aujourd'hui six marques mondialement connues, ce qui lui permet d'occuper une place importante dans le domaine de l'usinage CNC en Suisse. La variété des produits représentés permet de couvrir de nombreux secteurs d'activités: le décolletage (avec les tours à poupée mobile Citizen), le médical (avec les CNC Okuma), la fabrication d'outils et de moules (avec les centre d'usinage Bridgeport). Cette variété permet également de proposer des solutions adaptées aux besoins et moyens des utilisateurs, de l'entrée de gamme (Akira-Seiki) pour les opérations relativement basiques aux centres d'usinage les plus précis (Sugino).

Savoir répondre aux attentes spécifiques des clients

Mais la véritable force de l'entreprise réside dans le fait qu'aucune machine, ou presque, ne sort des usines de Biberist sans avoir subi une profonde mutation. Adaptées aux exigences les plus pointues des clients, les machines customisées par Suvema SA deviennent ainsi, par l'apport de divers périphériques, des solutions complètes d'usinage. Car on le constate aujourd'hui, les pièces simples, par tournage classique par exemple, n'ont plus beaucoup d'avenir en Suisse. Il faut dès lors se concentrer sur les pièces complexes à grande valeur ajoutée. « *Les machines aptes à produire de telles pièces deviennent elles aussi de plus en plus complexes et nous devons être capables dans le même temps de proposer une mise en train simplifiée au maximum* », analyse Roland Gutknecht.

Mise en train rapide pour des pièces complexes

Le bureau d'ingénieurs de Suvema SA développe ainsi parallèlement diverses solutions d'aides. Elles relèvent soit de la technique (optimisation ergonomique, soutien graphique à la

programmation sur écran tactile, système de sécurité anti-collision), soit de la formation. L'entreprise est en effet équipée d'un centre avec simulateurs de commandes numériques pour des cours de programmation et une formation sur mesure des utilisateurs. Elle propose également une assistance chez le client ou encore de la formation pour le personnel de maintenance. Présente à toutes les étapes de la customisation et agissant comme un maître d'œuvre, Suvema SA assure également la mise en train de la machine dans ses locaux, de même que les tests et contrôles des premières pièces produites. Sur demande du client, d'éventuels changements peuvent encore être apportés après cette phase de contrôle. Ainsi calibré, l'équipement de production nouvellement adapté est prêt à débiter la fabrication dès la pose chez le client.

« La première vente chez un client est à mettre au crédit du vendeur. Les suivantes sont le résultat de la qualité du service »

Bien plus qu'un revendeur

Le résultat après personnalisation est souvent si éloigné de la machine de base que Suvema SA ne se considère pas uniquement comme un revendeur, mais endosse volontiers le rôle d'intégrateur. Ses multiples interventions sur la machine donnent un avantage conséquent aux clients suisses: la machine vendue en Suisse est en effet plus performante que le même modèle vendu sur d'autres marchés. En plaçant le client au centre de ses réflexions, Suvema SA met la priorité sur le service et souhaite offrir une véritable assistance en plus des nombreuses adaptations techniques. Cette notion d'accompagnement du client, profondément ancrée dans l'esprit des dirigeants, s'inscrit dans une vision stratégique à long terme. Vision qui semble être la bonne puisque l'entreprise voit ses parts de marché augmenter régulièrement. « *La première vente chez un client est à mettre au crédit du vendeur. Les suivantes sont le résultat de la qualité du service* », soutient Robert Haüsler.

Impression 3D: le bon complément

Suvema SA a étoffé son offre il y a trois ans en devenant revendeur autorisé de 3D Systems, leader mondial du marché

de l'impression 3D. L'intérêt pour cette technologie ne cesse de croître ces dernières années, constat que confirme Roland Gutknecht. De plus en plus de clients prennent contact, notamment lors de salons professionnels, avec des projets concrets. Mais le directeur de Suvema SA met d'emblée les choses au point: « Cette technologie ne remplacera jamais l'usinage par enlèvement de matière ». Elle présente certes de nombreux avantages: la facilité de mise en oeuvre pour du prototypage, la réalisation de pièces très complexes impossibles à produire actuellement en une seule étape ou encore un gain de matière rendu possible par la fabrication de pièces creuses. Mais comme souvent, la médaille a son revers: les temps de fabrication sont longs (pour la réalisation par dépose de couches successives notamment) et de fait s'adaptent mal aux grandes séries. Second frein, le coût élevé du matériau de base (poudre de métal par exemple) rend aujourd'hui le procédé de l'impression 3D peu compétitif. Ce secteur, qui tient actuellement plus de l'investissement à long terme que d'une source de profits immédiats est toutefois suivi de près par Suvema SA. L'entreprise a en effet mis en place une structure (service commercial et SAV) qui lui est entièrement dédiée. « Aujourd'hui, il s'agit plutôt de créer le marché que de répondre à une demande », conclut Robert Häusler.

Suvema SA en quelques dates

- 1974: Fondation de la société à Nyon pour la commercialisation de machines-outils.
- 1979: Arrivée de Robert Häusler pour assurer le service. L'entreprise emploie 4 personnes.
- 1988: Rachat de l'entreprise par Robert Häusler.
- 1990: Déménagement de la société à Biberist, géographiquement mieux centrée.
- 2014: Roland Gutknecht reprend la Direction. La société emploie 50 personnes.

setzen, um einen erfolgreichen Übergang sicherzustellen, betonten Robert Häusler, der ehemalige Eigentümer, und Roland Gutknecht, der neue Geschäftsführer der Suvema AG.

Die Pionierin in Sachen CNC-Werkzeugmaschinen

Die Suvema AG wurde 1974 zwecks Vertrieb von Werkzeugmaschinen gegründet und in weiterer Folge rasch mit der Generalvertretung von Okuma betraut. Das Unternehmen entwickelte sich im Laufe der Jahre regelmäßig weiter und vertritt heute sechs weltbekannte Marken, was ihr ermöglicht, im Bereich CNC-Bearbeitung einen wichtigen Platz zu halten. Die breitgefächerte Produktpalette ermöglicht ihm, zahlreiche Tätigkeitsbereiche abzudecken: Decolletage (Drehautomaten mit beweglichem Spindelstock von Citizen), Medizintechnik (CNC von Okuma), Herstellung von Werkzeugen und Formen (Bridgeport Bearbeitungszentren). Diese Vielfalt ermöglicht dem Unternehmen darüber hinaus, dem Benutzerbedarf und -mitteln entsprechende Lösungen anzubieten, von Einstiegsgeräten (Akira-Seiki) für verhältnismäßig grundlegende Vorgänge bis zu höchstpräzisen Bearbeitungszentren (Sugino).

Spezifischen Kundenerwartungen entsprechen

Aber die wirkliche Stärke des Unternehmens liegt darin, dass fast keine Maschine die Werke in Biberist ohne tiefgehende Wandlung verlässt. Die von Suvema personalisierten Maschinen entsprechen höchsten Kundenansprüchen und werden dank zusätzlichen Peripheriegeräten komplette Bearbeitungslösungen. Heute steht fest, dass einfache, zum Beispiel mit einem klassischen Drehvorgang bearbeitete Teile, in der Schweiz kaum mehr Zukunft haben. Aus diesem Grund müssen sich die Anbieter auf komplexe Teile mit hoher Wertschöpfung konzentrieren. „Maschinen, die in der Lage sind, solche Teile zu erzeugen, werden ebenfalls immer komplexer, und wir müssen somit in der Lage sein, gleichzeitig eine möglichst einfache Inbetriebnahme anzubieten“, analysierte Roland Gutknecht.

Rasche Inbetriebnahme für komplexe Werkstücke

Das Ingenieurbüro der Suvema AG entwickelt somit parallel verschiedene Hilfslösungen. Diese sind entweder technischer Art (ergonomische Optimierung, graphische Unterstützung der Programmierung auf Touchscreens, Antikollisions-Sicherheitssystem) oder werden in Form von Schulungen angeboten. Dem Unternehmen gehört ein Zentrum mit digitalen Steuersimulatoren für Programmierungskurse und eine maßgeschneiderte Schulung der Benutzer an. Es bietet darüber hinaus Unterstützung der Kunden vor Ort oder Schulung des Wartungspersonals an. Die Suvema AG ist bei sämtlichen Customizing-Etappen als Generalunternehmer anwesend und stellt auch die Inbetriebnahme der Maschine in ihren Räumlichkeiten sowie Tests und Kontrollen der ersten erzeugten Teile sicher. Auf Anfrage des Kunden können auch nach dieser Kontrollphase noch Änderungen vorgenommen werden.

40 Jahre im Dienste der Kunden

Der kürzlich erfolgte Wechsel an der Spitze des in Biberist (SO) niedergelassenen Unternehmens Suvema wird nichts an der Strategie ändern, die den Erfolg des Unternehmens seit 40 Jahren gewährleistet: ein personalisierter Qualitätsservice, der von der Unternehmenskultur nicht wegzudenken ist.

Es geht vielmehr darum, für einen neuen Managementstil Platz zu machen, und zugleich alles beizubehalten, was den Erfolg des Unternehmens ausmacht: Wir werden alles daran

Les spécialistes de Suvema sont polyvalents, ils assurent ainsi le maximum de flexibilité et des délais les plus courts possibles aux clients.

Die Fachleute von Suvema sind sehr vielseitig und stellen somit eine große Flexibilität und möglichst kurze Lieferfristen sicher.

Suvema specialists are versatile and so they provide maximum flexibility and the shortest possible deadlines to customers.



Somit ist die neu personalisierte Produktionsausstattung betriebsbereit, sobald sie beim Kunden aufgestellt ist.

« *Der erste Verkauf bei einem Kunden ist dem Verkäufer zu verdanken. Jeder weitere Verkauf ist das Ergebnis der Servicequalität* »

Weit mehr als ein Wiederverkäufer

Das Ergebnis nach der Customization ist manchmal dermaßen weit von der Basismaschine entfernt, dass Suvema AG sich nicht nur als Wiederverkäufer sondern auch gern als Maschinenintegrator versteht. Ihre zahlreichen Eingriffe auf einer Maschine verleihen den Schweizer Kunden einen erheblichen Vorteil: Die in unserem Land verkaufte Maschine ist tatsächlich leistungsstärker als dasselbe auf anderen Märkten verkaufte Modell. Da die Suvema AG den Kunden zum Mittelpunkt ihrer Bestrebungen macht, wird das Hauptaugenmerk auf Service gelegt; sie möchte über die zahlreichen technischen Anpassungen vor Allem eine echte Hilfestellung bieten. Der Begriff Kundenbegleitung ist tief in den Köpfen der Geschäftsleiter verankert und entspricht einer langfristigen strategischen Vision. Angesichts der regelmäßig zunehmenden Marktanteile scheint das Unternehmen den richtigen Weg eingeschlagen zu haben. „*Der erste Verkauf bei einem Kunden ist dem Verkäufer zu verdanken. Jeder weitere Verkauf ist das Ergebnis der Servicequalität*“, betonte Robert Häusler.



Dans l'atelier de montage de Suvema la très grande majorité des machines est transformée pour correspondre aux attentes des clients.

In der Montagewerkstatt der Suvema wird die große Mehrheit der Maschinen umgebaut, um den Kundenwünschen zu entsprechen.

In the workshop of Suvema the vast majority of machines are transformed to match the expectations of customers.

3D-Druck: eine hervorragende Zusatzleistung

Die Suvema SA hat ihr Angebot vor drei Jahren weiter ausgebaut, indem sie autorisierte Wiederverkäuferin von 3D Systems, dem weltweit führenden Unternehmen im Bereich 3D-Druck wurde. Das Interesse für diese Technologie wächst seit ein paar Jahren unentwegt – diese Feststellung wurde von Roland Gutknecht bestätigt. Immer mehr Kunden nehmen diesbezüglich Kontakt auf, insbesondere anlässlich von Fachmessen und mit konkreten Projekten. Aber der Geschäftsleiter der Suvema AG stellt von Anfang an klar: „*Diese Technologie wird niemals die spannende Bearbeitung ersetzen können.*“ Sie weist gewiss zahlreiche Vorteile auf: vereinfachtes Prototyping, Herstellung sehr komplexer Teile, die derzeit nicht in einem einzigen

Arbeitsgang gefertigt werden können, Materialgewinn durch die Herstellung von hohlen Werkstücken. Aber wie so oft hat auch diese Medaille zwei Seiten: Die Herstellung benötigt viel Zeit (insbesondere bei der Aufbringung mehrerer aufeinanderfolgender Schichten) und eignet sich daher nicht gut für Großserien. Das zweite Problem sind die hohen Kosten des Grundwerkstoffs (zum Beispiel Metallpulver), wodurch das 3D-Druckverfahren heute nicht besonders wettbewerbsfähig ist. Allerdings beobachtet die Suvema AG diesen Sektor, der heute eher als langfristige Investition und nicht als Quelle für Sofortgewinne betrachtet wird, mit großer Aufmerksamkeit. Das Unternehmen hat in der Tat eine Abteilung eingerichtet (kaufmännische Angelegenheiten und Kundendienst), die ganz diesem Bereich gewidmet ist. „*Heute geht es eher darum, einen Markt zu schaffen als einer Nachfrage zu entsprechen*“, schloss Robert Häusler ab.

Die Suvema AG in Stichworten

- 1974: Gründung des Unternehmens in Nyon für den Vertrieb von Werkzeugmaschinen.
- 1979: Eintritt von Robert Häusler als Kundendienstleiter. Das Unternehmen beschäftigte 4 Personen.
- 1988: Übernahme des Unternehmens von Robert Häusler.
- 1990: Umzug des Unternehmens nach Biberist, das geografisch zentraler gelegen ist.
- 2014: Roland Gutknecht übernimmt die Geschäftsleitung. Das Unternehmen beschäftigt 50 Personen.

40 years at the service of its customers

The recent change at the head of Suvema, the company located in Biberist (SO) doesn't affect the strategy that has ensured its success for 40 years: personalized high quality service established as corporate culture.

To open the company to a new style of management while keeping what makes its strength: this is the challenge of a successful transmission as confirm MM. Robert Häusler, former owner and Roland Gutknecht, new CEO of Suvema SA.

Pioneer of CNC machine tools

Founded in 1974 for the sales of machine tools, Suvema SA quickly acquires the general representation of Okuma. Growing regularly over the years, the company now represents six world-famous brands, allowing it to occupy an important place in the field of CNC machining in Switzerland. The variety of represented products can cover many sectors of activities: high precision turning (with Citizen sliding headstock lathes), medical (with Okuma CNC machines) and the manufacture of tools and moulds (with Bridgeport machining centres). This variety also allows proposing tailored solutions to the needs and means of users; from the entry-level machines (Akira-Seiki) for relatively basic operations to the most precise machining centres (Sugino).

To answer to the specific expectations of customers

But the real strength of the company lies in the fact that no machine, or almost, leave the Biberist plant without having undergone a profound transformation. Adapted to the demands of customers, the machines customized by Suvema SA therefore become, by input of various devices, complete machining solutions. Nowadays simple parts, just turned, for example, no longer have much future in Switzerland. We must therefore concentrate on complex parts with great value added. „*Machines, capable of producing such parts also become increasingly complex and we must be able at the same time to propose simplified set-ups*“, analyses Roland Gutknecht. ▶



Toutes les fonctions non-prévues par le fabricant sont totalement intégrées et pilotées par la CN. Un écran tactile Suvema en assure une ergonomie parfaite.

Sämtliche vom Hersteller nicht vorgesehene Funktionen werden von der NC völlig integriert und gesteuert. Der Suvema-Touchscreen gewährleistet eine perfekte Ergonomie.

The functions not included by the manufacturer are fully integrated and controlled by the numerical control. A Suvema touchscreen ensures perfect ergonomics.

Quick set-up for complex parts

The engineering office of Suvema SA develops simultaneously various solutions of help. Those are either technical (ergonomic optimization, graphical support on touch screen programming, anti-collision security system) or based on training. The company is indeed equipped with a training centre with NC simulators for programming courses and on-demand training of users. It also offers assistance at the customer's plants or training for maintenance employees. Present at all stages of the customization and acting as a supervisor, Suvema SA also provides the set-up of the machine in its premises, as well as tests and controls of the first parts produced. On request from customers, changes can still be made after this phase of control. Once calibrated, this newly adapted production equipment is ready to begin production as soon as installed at the customer's.

« The first sale to a customer is thanks to the salesman. The next ones are the result of the quality of service »

Far more than a reseller

The result after customization is often so different from the basic machine that Suvema SA considers itself not only as a reseller, but willingly assumes the role of Integrator and solution provider. Its numerous interventions on the machine give a consequent benefit to the Swiss customers. The machine sold in Switzerland often offers a better performance than the same model sold

on other markets. By placing the customers to the centre of its thoughts, Suvema SA highly values service and wishes to offer, in addition to the many technical adjustments, a real assistance. This notion of helping the customer is deeply rooted in the minds of the leaders and is part of a long-term strategic vision. A vision that proves to be good because the company sees its market share steadily grow. "The first sale to a customer is thanks to the salesman. The next ones are the result of the quality of service", argues Robert Häusler.

3D printing: good supplement

Three years ago Suvema SA decided to enhance its product range by becoming authorized reseller of 3D Systems, world leader in 3D printing. The interest in this technology has continued to grow in recent years. This is also confirmed by Roland Gutknecht. More and more customers get in touch, especially during trade shows, with concrete projects. But the Director of Suvema SA is very clear: "This technology will never replace machining by removing material". It certainly has many advantages: ease of implementation for prototyping, the realization of very complex parts impossible to be produced as single step or even a gain of material made possible by the manufacture of hollow parts. But as often, the medal has its downside: manufacturing times are long (for the realization by adding successive layers) and indeed is badly adapted to large series. Second brake, the high cost of the base material (e.g. metal powder). All this makes the 3D printing process not very competitive today. This sector, which is currently more a long term investment rather a source of immediate profit is however followed closely by Suvema SA. The company has implemented a structure (sales and service) which is entirely dedicated to this field. "Today, it is rather about creating the market than to answer to requests", concludes Robert Häusler.

Suvema SA in a few dates

- 1974: Foundation of the company in Nyon for the sales of machine tools.
- 1979: Arrival of Robert Häusler to ensure service. The company employs 4 people.
- 1988: Acquisition of the company by Robert Häusler.
- 1990: Relocation of the company to Biberist, geographically better located.
- 2014: Roland Gutknecht takes over the management. The company employs 50 people.

Suvema SA

Grüttstrasse 106

CH-4562 Biberist

Tél. +41 32 674 41 11

Fax +41 32 674 41 10

Service hotline +41 32 674 41 00 01

Service fax +41 32 674 41 01

info@suvema.ch

www.suvema.ch

Le service (avant, pendant et après la vente) est un élément clé du succès de l'entreprise et sa planification y fait l'objet d'une attention toute particulière.

Der Kundendienst (vor, während und nach dem Verkauf) ist der Schlüssel zum Erfolg des Unternehmens, und seiner Planung wird sehr viel Aufmerksamkeit geschenkt.

Service (before, during and after the sales) is a key element in the success of the company and its planning is the subject of careful attention.

