



La qualità come metodo

Incontriamo un'azienda milanese operante nel settore dei radiocomandi (e non solo) che quest'anno festeggia 80 anni di attività. Una realtà storica che ha sempre voluto "vedere con gli occhi del cliente"

Un prodotto con un'"anima" che possa soddisfare appieno il cliente a 360° e che diventi una vera e propria "esperienza di consumo" anziché un mero oggetto funzionale: sono elementi che, nel mercato attuale, fanno la differenza. E Ravioli Spa incarna perfettamente questa filosofia.

Presente sul mercato dal 1926, l'azienda milanese ha festeggiato quest'anno i suoi 80 anni di attività, forte di riconoscimenti sia sul piano gestionale e finanziario che su quello qualitativo e competitivo.

Tutto ciò in un mercato particolarmente attento alle novità tecnologiche e alla continua ricerca di partner affidabili con cui costruire relazioni di business profittevoli.

La volontà di investire nella ricerca, la consapevolezza che "vedere con gli occhi del cliente" sia un valore aggiunto nello studio di soluzioni produttive al servizio delle attese dei consumatori, insieme alla valorizzazione del fattore umano e alla realizzazione dei valori che animano il credo dell'azienda: sono i punti cardine di una filosofia che si perpetua da ben 80 anni e da quattro generazioni e che oggi si incarna in tutti i prodotti Ravioli.

Abbiamo incontrato la Dott.ssa Elisa Daidone, responsabile pubbliche relazioni e marketing dell'azienda mila-



nese, che ci illustra in modo più dettagliato ciò che ormai possiamo chiamare il "progetto Ravioli".

Ottant'anni di attività... Un bel traguardo. Su cosa si è basato il successo dell'azienda e quali sono i fondamenti per il futuro?

"Guardando indietro, molti sono i passi fatti per arrivare alla realtà che oggi è identificabile come 'Ravioli'. Ma alcuni punti fermi sono sempre stati presenti nella nostra storia: la flessibilità organizzativa, il rispetto verso gli altri, la propensione all'ascolto delle esigenze dei nostri collaboratori, interni ed esterni, così come della nostra clientela, lo spirito d'intesa che anima il nostro gruppo, nonché la disponibilità a 'metterci in gioco' e ad accettare le sfide di ogni

giorno. Questi sono alcuni dei pilastri fondamentali della nostra azienda".

Pilastri che si sono sempre poggiati su un fattore essenziale, la "sicurezza". Elemento che riconduce al concetto di "qualità". Cosa ne pensa Ravioli?

"La qualità in Ravioli è considerata sia a livello organizzativo che di prodotto. Dal 1996 siamo certificati ISO 9001. Avendo poi ottenuto anche il riconoscimento Vision 2000, il nostro Sistema Organizzativo si presenta all'avanguardia. Affianco alla qualità riconosciuta in termini organizzativi, Ravioli punta alla diffusione e alla creazione di prodotti che siano in perfetta rispondenza alle norme vigenti: l'azienda, infatti, fa affidamento sulla collaborazione e sul supporto di Istituti di Controllo e Laboratori ac-



creditati (ISPESL, UL, Cesi, IMQ, Prima, Bureau Veritas e LCIE di Parigi), dove i prodotti sono testati e certificati. Proprio grazie alla collaborazione con gli ultimi due istituti citati, Ravioli ha recentemente ottenuto anche la certificazione a norme Atex dei propri collettori elettrici rotanti per ambienti potenzialmente esplosivi (Zona 21-22)".

Certo, la sicurezza è senza dubbio un punto fondamentale dell'ambiente lavorativo moderno, in particolare nel mondo del sollevamento...

"Oggi la possibilità di fornire al cliente un prodotto affidabile, sicuro e costruito secondo precise regole consente di presentarsi sul mercato con una serie di soluzioni ideali per il consumatore finale.

L'impegno di stare al passo con tutte le normative vigenti e di essere sempre aggiornati in materia è costante, ma il gioco di squadra che ci anima, la soddisfazione delle certificazioni ottenute e la fiducia dimostrata dai clienti sono il riconoscimento che ci dà maggiore appagamento.

Il rapporto con il cliente, sempre più considerato come un 'partner' anziché un semplice 'acquirente', ci consente di porre l'accento sui dettagli e di comprendere le esigenze, per arrivare alla realizzazione di soluzioni all'avanguardia".

Quali sono queste soluzioni, oggi, in termini di prodotto?

"La possibilità che le 'idee' possano concretizzarsi in 'prodotti' ancora prima che il mercato faccia scaturire una vera e propria domanda sono punti cardine della nostra filosofia e ci permettono di introdurre sul mercato sempre importanti novità. L'azienda - forte da un lato dalla profonda esperienza maturata nel corso dei suoi 80 anni di presenza nel mercato e, dall'altro, di un team di tecnici e di una reattiva sezione Ricerca e Sviluppo - è in grado di offrire un mix di soluzioni adeguate sia nel settore della trazione, con prodotti quali contattori, connettori e teleinvertitori, che nel sollevamento. Per quest'ultimo comparto, Ravioli offre un servizio integrato e soluzioni 'ad hoc' che comprendono: finecorsa di sicurezza, pulsantiera a cavo, gruppi di comando a joystick, collettori elettrici rotanti e radiocomandi industriali di sicurezza. La ricerca costante di prodotti innovativi si concretizza nel prodotto finito grazie ad una visione 'custom made'. La richiesta e le esigenze del cliente diventano 'realtà industriale', grazie anche alla flessibilità di coloro che operano all'interno della società. Un assetto flessibile, all'interno del quale tecnici specializzati e formati collaborano e si scambiano quotidianamente suggerimenti e idee.



La Dott.ssa Elisa Daidone, responsabile pubbliche relazioni e marketing di Ravioli

Sicurezza e qualità sono garantite anche dal fatto che tutti i prodotti sono studiati, progettati, e prodotti nel nostro stabilimento di Milano".

Qual è la categoria di prodotti in cui si possono annoverare le più recenti innovazioni?

"Per il mondo del sollevamento, dopo la realizzazione del radiocomando a pulsantiera Soft, presente anche in versione bi-direzionale con display, Ravioli ha introdotto il concetto di 'Family Feeling': si tratta di una serie di prodotti adattabili alle più svariate esigenze. La possibilità di disporre di trasmettitori e ricevitori in perfetta sinergia tra loro e di ricambi compatibili e sostituibili tra i diversi modelli consente di configurare un sistema integrato, flessibile e modulare. Il primo modello della gamma Ravioli ad aver beneficiato di questo concetto è proprio il radiocomando della serie Soft, a pulsantiera. Per ampliarne le soluzioni applicative sono stati creati un ricevitore alimentato in corrente continua e un ricevitore interno da quadro. Ad essi è stato affiancato un trasmettitore a joystick che, integrandosi perfettamente con i già esistenti ricevitori della serie Soft, ha permesso la creazione della nuova gamma Joy. Il passo successivo è stato quello di applicare il concetto di bi-direzionalità a tutti gli apparecchi della linea.

Tale opzione, presente sulle versioni Soft Plus e Joy Plus, consente di ri-



Lo stand Ravioli alla scorsa edizione della Fiera di Hannover



Il trasmettitore RC Joy



Ricevitore Soft da quadro

cevere e visualizzare su un display inserito nei trasmettitori portatili una serie di dati riguardanti la diagnostica della macchina”.

La serie di ricevitori è compatibile sia con i trasmettitori Soft che Joy?

“Sì, e comprende versioni da esterno e da interno su guida DIN, monodirezionali e bi-direzionali, con alimentazione in CA e in CC, con 12 relé di comando. Inoltre, c'è la prospettiva di dotare tutti i modelli, a richiesta, con un sistema di comunicazione seriale per ampliare le capacità di interazione con il mondo esterno, in particolar modo con PLC intelligenti, permettendo l'eliminazione di relé e



Foto applicativa dell'RC Micro

la riduzione di interconnessioni e quindi di realizzare un notevole risparmio per l'utilizzatore”.

Come si pone Ravioli nell'attuale panorama internazionale?

“Il costante mutamento delle condizioni del settore, le richieste sempre più particolari da parte dei clienti e la competizione tra gli attori coinvolti sono fattori che rendono necessarie manovre di aggiornamento, non solo dal punto di vista tecnologico, ma anche dal punto di vista del valore intrinseco del prodotto. Grazie alla sua lunga storia, Ravioli ha riscoperto l'importanza del fattore 'esperienza' e della possibilità che essa possa concretizzarsi in capacità di comprendere al meglio le direzioni del mercato e di anticiparne le esigenze”.

Esperienza che può tramutarsi in valore aggiunto agli occhi di un consumatore esigente...

“Grazie a questi presupposti e alla propensione del management aziendale di puntare alla diffusione del marchio presso le più svariate tipologie di mercato, oggi Ravioli è una realtà ben conosciuta a livello nazionale e internazionale. La creazione di rapporti stabili e durevoli, basati su fiducia e stima reciproca, ci consente di esportare i prodotti in molti paesi del mondo, compresi Stati Uniti,

America Latina, Australia, Cina e Giappone. La nostra costante presenza a supporto dell'acquirente permette anche ai clienti più lontani di avere a disposizione prodotti avanzati e affidabili, oltre alla possibilità di potersi appoggiare ad un partner serio”.

Da dove vi provengono gli input necessari alla realizzazione di prodotti sempre più innovativi?

“Siamo molto attenti alle tendenze del mercato che ci circonda e alle possibilità che esso offre. Gli input ci provengono dall'analisi del mercato e dalla domanda di una clientela esigente e attenta alla 'customizzazione' del proprio prodotto, nonché dai nostri agenti e distributori, che ci consentono di avere un costante feedback delle necessità concrete manifestate dagli operatori”.

Attraverso quali canali avviene la vendita dei prodotti Ravioli?

“Essenzialmente vendiamo in modo diretto ai costruttori di macchine, a cui offriamo una gamma completa di soluzioni che consente a loro di potersi affidare ad un unico fornitore. Con questa tipologia di clienti c'è un dialogo che prosegue da anni e che ci permette di ampliare (e migliorare) costantemente la nostra produzione. Inoltre, disponiamo di una rete distri-



butiva presente in tutta Italia e in molti paesi esteri, sempre aggiornata sui prodotti attraverso corsi di formazione e di aggiornamento”.

Quali sono le strategie che ritenete idonee a soddisfare le richieste dei clienti?

“In Ravioli siamo sempre più convinti che il prodotto in sé non riesca più, da solo, a soddisfare le richieste di un cliente evoluto. Per questo motivo l'azienda punta alla possibilità di rendere 'speciale' il rapporto professionale con il proprio interlocutore. Rapporto che comincia dal supporto che i nostri responsabili commerciali offrono al momento della scelta del prodotto, che meglio si deve adattare alle specifiche richieste, poiché sempre più spesso il prodotto 'standard' non basta a rispondere in modo soddisfacente alle esigenze del mercato. Il cliente è quindi 'guidato' nella scelta più corretta.

Crediamo che il rapporto di fiducia che si viene a creare tra fornitore e cliente si debba costantemente incrementare: per far ciò riponiamo la massima dedizione alla cura dell'acquirente e alla sua soddisfazione. Abbiamo strutturato su tutto il territorio nazionale - e in molti Paesi stranieri - una fitta rete di centri assistenza autorizzati per il post-vendita: anche in questo caso, tutti i nostri collaboratori partecipano a corsi di aggiornamento, per poter fornire sempre la migliore assistenza possibile”.



Trasmittitore Soft 9 Tasti

Il “mondo” Ravioli lo si può conoscere anche grazie ad una serie di iniziative parallele alla vendita, non è così?

“Sì. Ravioli promuove la sua attività in varie forme. Per questo ha deciso, tra l'altro, di istituire il cosiddetto 'Ravioli Project', una sezione del sito Internet dedicata alla soddisfazione del consumatore e alla relativa definizione di un prodotto creato su commessa. La filosofia che porta Ravioli a collaborare con i propri clienti e a fare in modo che essi siano parte integrante del processo di sviluppo di nuove soluzioni all'avanguardia è anche frutto dell'importanza riservata al fattore umano. L'impegno di creare e promuovere buone relazioni in ambito lavorativo è ciò che, secondo la nostra filosofia, fa la vera differenza. Per questo siamo convinti dell'importanza che una partecipazione attiva a manife-



Ricevitore Soft

stazioni fieristiche può dare. Ravioli quest'anno è stata presente alla fiera Costruire Edil Levante di Bari, ad Hannover e alla fiera InterClean di Amsterdam, a cui s'aggiungeranno in autunno il Saie di Bologna e la fiera di Atene. La presenza a manifestazioni importanti a livello mondiale ci permette di farci conoscere da vicino e di interessare basi per futuri rapporti di collaborazione. È proprio grazie a eventi come quelli elencati e alla concreta offerta di prodotti all'avanguardia che oggi l'azienda vanta collaborazioni e rapporti di business con realtà aziendali in tutto il mondo.

Collaborazioni nate dal contatto umano, dalla reciproca possibilità di incontrarsi e scambiarsi idee e motivazioni verso nuove soluzioni e da una semplice, ma significativa stretta di mano”.



Foto applicative di finecorsa FCN su gru edili