

JUST IN

# TIME

METAL WORK MAGAZINE



**2** 05/2021

**Customizados: soluções para garantir a máxima satisfação para cada demanda específica**

*Custom: solutions to ensure maximum satisfaction for each specific request*

**Trabalhando com segurança na era Covid**  
*Working safely in the Covid era*

**Metal Work no-limits com um serviço consistente e bem-sucedido**

*Metal Work no-limits with a consistent, successful service*

JUST IN  
**TIME**  
METAL WORK MAGAZINE

"JUST IN TIME" é uma publicação interna  
da Metal Work S.p.A.

Colaboradores nessa edição: Daniele Marconi

Arte: Cleim

Impressão: Euroteam

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

**Customização, a nova  
filosofia de produto**

*Custom: the new product  
philosophy*

2

**Smart Working,  
trabalhando com segurança  
na era Covid**

*Agile working, working safely  
in the Covid era*

4

**Metal Work no-limits com  
um serviço consistente e  
bem-sucedido**

*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  
Austrália, desenvolvimento  
sem paradas**

*Metal Work Pneumatic Australia,  
non-stop development*

15

**Metal Work do Brasil,  
melhoria contínua e  
crescimento sustentável**

*Metal Work do Brasil, continuous  
improvement and sustainable growth*

17

**Metal Work USA , força  
além dos negócios**

*Metal Work USA,  
strength beyond business*

19

## Um grupo forte com novos objetivos ambiciosos



Queremos deixar para trás tudo o que vivemos de negativo em 2020, marcado pela Covid, e olhar para o futuro com otimismo: um duplo objetivo para reafirmar, sem cair na retórica, que a força do grupo Metal Work se faz sentir nos momentos difíceis.

Tivemos que enfrentar uma tempestade terrível, mas saímos muito melhor do que poderíamos ter imaginado.

Nossos colaboradores da matriz em Concesio trabalharam incansavelmente, mesmo nos momentos mais difíceis, para evitar que a organização comercial externa tivesse problemas. As subsidiárias, mesmo as mais distantes, continuaram fazendo todo o necessário para atender às demandas dos clientes.

Agora estamos todos cansados de atuar na defensiva, queremos enfim voltar a pensar em nossos objetivos ambiciosos, empenhando-nos ao máximo para alcançá-los, com uma certeza: o grupo está ainda mais forte e compacto e imediatamente começa a planejar os investimentos necessários para que continue crescendo.

Temos muitos novos projetos em andamento, e já em 2021 veremos sinais importantes de desenvolvimento. Agora, mais do que nunca, é necessário que cada um de nós se sinta parte integrante e indispensável de um sistema bem-sucedido. E exatamente porque cada um dos nossos 1200 colaboradores em todo o mundo, seja qual for a função ou cargo, pode contribuir com a sua atividade para melhorar o que a Metal Work representa no mercado, só podemos ser otimistas.

Também por esta razão, para reafirmar a força de um grupo cada vez mais internacionalizado, nesta edição de "Just in Time" abre-se as cortinas das subsidiárias italianas e estrangeiras. Uma novidade para criar uma plataforma de conhecimento comum do mundo 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.*

# Customização, a nova filosofia do produto

Soluções para garantir a máxima satisfação para cada demanda específica



Uma linha transversal de produtos pensada e criada para quem entende: o cliente. Isso é o que a série Metal Work "Soluções Customizadas" oferece, com soluções diferentes do catálogo, produzidas somente sob encomenda específica. Conseqüentemente, o lote mínimo de encomenda, o prazo de entrega e tudo o mais variam caso a caso, mas sempre com o objetivo de garantir a máxima satisfação de quem for utilizar. Uma linha que inclui atuadores, válvulas, grupos, conexões e acessórios.

A decisão é baseada na convicção de que algumas palavras viram moda

e muitas vezes são usadas superficialmente: uma delas é "fidelização". Todos usam esse termo para enfatizar o quanto zelam um cliente, o quanto se preocupam com sua satisfação. No entanto, muitas vezes, satisfazer um cliente significa fazer algo que não está necessariamente na sua zona de conforto e, conseqüentemente, requer um esforço que vai além da simples declaração de intenção.

Em um mundo industrial onde tudo está facilmente disponível, a verdadeira diferença é feita por quem consegue oferecer um produto que não obriga quem o utiliza a fazer alte-

rações em suas instalações para se adaptar ao fornecedor, por aqueles que estão dispostos a modificar a solução criada para que esta se adapte às instalações do cliente.

Este é o espírito com que Metal Work introduziu uma nova filosofia de produto, com base exclusivamente na necessidade real de cada demanda individual e com o claro desejo de estar à disposição para satisfazê-la da melhor maneira possível.

O novo desafio do grupo vem à tona e ganha força a partir de um catálogo cheio de soluções padrão, pensando

nos ciclos de produção, ou seja, produtos consolidados e disponíveis just in time e repetidamente: incluem propostas que atendem a requisitos internacionais definidos por norma. Uma espécie de neutralidade tecnológica que, em ambos os casos, proporciona evidentes economias de tempo e custos. Pode parecer que ter padrões de referência predefinidos é, sempre e a priori, um benefício para o desenvolvimento da tecnologia. Na verdade, a questão é mais complexa: quando um padrão é definido, um certo modelo de referência se cristaliza. Mas consequentemente o desenvolvimento tecnológico está sujeito a uma evolução contínua e rápida. A atividade de quem produz e visa um mercado que usa tecnologia madura deve ser colocada em uma perspectiva fluida, caso contrário corre o risco de se tornar um freio à inovação ao invés de facilitá-la. Neste caminho, o padrão passa a ser o ponto de partida para propor soluções diversas, a partir dele mas desenvolvidas sob exigências específicas: esta é a origem da oferta de Soluções Customizadas assinada pela Metal Work.

*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.*

### **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.*



IT / IT

---

## Smart working, trabalhando com segurança na era Covid

Ferrari: "Software e medidas técnicas asseguraram a atividade e o contato inclusive com fornecedores".

Neste ano começa o projeto de atualização de versão do sistema ERP SAP



A tecnologia como força estratégica para melhor enfrentar um 2020 - tristemente inesquecível, marcado pela crise sanitária e depois econômica desencadeada pelo Coronavírus - e encarar os desafios futuros em um mundo e mercado cada vez mais globalizados.

O engenheiro **Pierangelo Ferrari**, ICT manager do grupo Metal Work, lembra que no ano passado, "no vocabulário de todos, os termos foram entrando progressivamente, às vezes novos ou já presentes, raramente usados antes, mas todos com um sentido opressor: Covid-19, epidemia, distanciamento social, pandemia, lockdown". Mais tarde, felizmente, palavras com um significado melhor também encontraram espaço, no sentido de conter primeiro e depois resolver este dramático acontecimento: smart working, terapias, vacinas. O smart working, segundo Ferrari, é um termo que representou bem a Tecnologia da Informação no período da Covid".

O Smart Working, modalidade de colaboração já prevista na legislação, em tempos de pandemia utilizada por parte dos colaboradores das empresas não diretamente empregados nos departamentos de produção "conseguiu moderar o risco de contágio decorrente da presença no local de trabalho, sem interromper a operação - reflete Ferrari. Trabalhar de casa, para esses trabalhadores, garantia o distanciamento social, primeira recomendação da comunidade científica quando estava totalmente desarmada em termos de terapias e, ao mesmo tempo, permitia que as empresas não cessassem suas atividades, limitando consequentemente, as repercussões econômicas e sociais de uma parada completa".

O engenheiro Pierangelo Ferrari destaca o grande empenho para organizar rapidamente a infraestrutura; e ainda, as ferramentas de software e medidas técnicas para permitir o trabalho remoto ao maior número possível de colaboradores das empresas do grupo Metal Work, garantindo a manutenção do mesmo nível de segurança no acesso aos dados oferecido pela atividade presencial. "Em algumas semanas, em fevereiro de 2020, destaca o engenheiro, foram habilitados a operar remotamente, em absoluta segurança e com

desempenho adequado para uma atividade profissional, mais de 70 funcionários apenas na Metal Work SpA. Desde os contadores da holding, a maioria dos usuários SAP dos diversos escritórios, até os projetistas do Departamento de Design de Produto e Processo, a partir de casa e com PCs de recursos padrão com programas específicos (Citrix além de TeamViewer entre outros), foram habilitados para operar por meio da conexão à Internet em seus computadores pessoais ou em suas potentes estações de trabalho Cad no escritório. Exatamente como se estivessem sentados em sua mesa de trabalho. E durante meses, 50 colaboradores, em média, trabalharam desta forma todos os dias".

Trabalhar em smart working permitiu não interromper as atividades, mas inevitavelmente produziu outros efeitos, a começar pela diminuição significativa dos encontros entre colegas. "As mesas de trabalho são pontos de encontro essencial, de compartilhamento de problemas e projetos - lembra o ICT manager do Grupo Metal Work. Em épocas de Covid, portanto, foi necessário introduzir e usar cada vez mais, também na Metal Work SpA e nas filiais, ferramentas de TI para realizar remotamente, portanto de uma forma virtual, o que normalmente é feito presencialmente nos escritórios": convidar e participar de reuniões, durante as quais poderá ver os seus interlocutores, compartilhando documentos do seu computador e, quando necessário, fazer alterações a quatro mãos. Como se estivéssemos em volta da mesma mesa, apesar de estarmos distantes. Além disso, com a introdução do Microsoft Teams como ferramenta empresarial, ficou garantido o relacionamento com os fornecedores, cuja presença na empresa por muito tempo foi limitada por motivos de saúde.

Sistemas como o Microsoft Teams têm garantido relações quase normais à distância, mas alguns projetos ICT de âmbito internacional, iniciados na Metal Work no início de Fevereiro, que comportavam uma presença necessária no exterior, tiveram de ser suspensos. Entre eles, lembra o engenheiro Ferrari, o programa de ativação na Metal Work China, em Xangai, do sistema SAP Business ByDesign (já em uso na Metal Work África do Sul), planejado no último ano

e para o qual a maior parte das atividades preparatórias já tinha sido realizada.

“Apesar das limitações muito severas à mobilidade - destaca Ferrari - graças à adoção de ferramentas como o Microsoft Teams conseguimos realizar o lançamento agendado do novo sistema CRM do Grupo” (SAP C4C), uma atualização do sistema SAP CRM que durante alguns anos apoiou as atividades dos executivos e técnicos da extensa rede comercial da Metal Work em todo o mundo. Já neste momento, 25 filiais estão operando com o C4C e em poucos meses a migração estará concluída.

Mas isso não é tudo. Durante o ano de 2021, o sistema SAP PLM será ativado na Metal Work SpA, com o objetivo de gerenciar os dados de projeto, técnicos e de processo dos novos produtos do catálogo. E será lançado o projeto de atualização da versão do sistema SAP ERP que apoia desde 2005, a partir de Concesio, as atividades de cerca de 40 empresas do grupo. “Confiança, ao mesmo tempo, em um rápido retorno a uma normalidade mais serena, enfim pós-Covid”, conclui 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 com um serviço consistente e bem-sucedido

## Metal Work no-limits with a consistent, successful service



Sua carreira profissional começou como executivo comercial em outra empresa de automação, mas desde 1991 **Stefano Callegari** é uma referência no mundo Metal Work onde ocupa o cargo de gestor de vendas para a Itália.

Antes de descrever sua atividade atual, considera interessante dar um passo atrás "para descrever o caminho que percorreu nestes trinta anos - salienta Stefano Callegari. Quando cheguei à

Metal Work havia poucas empresas associadas, sobretudo não existia uma verdadeira coordenação entre a matriz e as sociedades comerciais que operavam no território italiano. A única coisa que tinham em comum era o produto Metal Work, para tudo o mais, cada uma era livre para se movimentar no mercado oferecendo soluções diferentes de acordo com as necessidades da sua área".

Com o passar dos anos, porém, como explica Callegari, consolidou-se a consciência de que para sermos realmente incisivos com a contraparte "era necessário comunicar-se diretamente com o cliente final, seja ele o fabricante ou o usuário: consequentemente, começamos a criar uma organização comercial formada por subsidiárias que eram chamadas de P Service e que recentemente, exatamente para salientar a importância da marca e a simbiose total com a matriz, passaram a se chamar Metal Work Service". Uma novidade que se materializou no primeiro semestre de 2020, também alinhada com as intuições do fundador do grupo, Erminio Bonatti: desde o início tinha entendido que a distribuição comercial tinha a mesma importância que a produção.

A importante mudança, resumida no nome Metal Work Service, não trouxe dificuldades. "Pelo contrário - Callegari admite -, o novo nome e a nova marca contribuíram para tornar o grupo ainda mais consistente e bem-sucedido. Saber que pode se comunicar diretamente com o fabricante, mesmo que seja através de uma das suas filiais, é um grande valor agregado para o cliente".

Agora, Callegari tem a tarefa de coordenar todas as empresas envolvidas nesta "transformação" - atualmente são dezessete - dando apoio ao gestor local que tem total autonomia operacional. "Além disso - especifica o gestor de vendas para a Itália -, exatamente para

compreender melhor as necessidades dos clientes e também para apoiar os vendedores, estou envolvido em inúmeras visitas ao lado dos nossos vendedores, o que me permite compreender cada vez melhor as necessidades de quem procura a Metal Work para obter uma resposta adequada".

A partir da necessidade de entender sempre da melhor forma possível as necessidades do mercado, Callegari também ilustra as transformações que acompanharam sua profissão para manter-se atualizado e sempre poder oferecer soluções de ponta. "Agora contamos com ferramentas, como o CRM por exemplo, que nos permitem planejar nosso negócio e o de nossos vendedores seguindo um método preciso e não nos concentrando exclusivamente na capacidade de aproveitar as oportunidades - explica -. Na minha atividade diária, a utilização da Gestão de Relacionamento com o Cliente tornou-se fundamental, pois consigo avaliar a eficácia das visitas e o respectivo resultado. Além disso, consigo intervir para apoiar nossos vendedores quando precisam".

Em relação aos fatores que contribuíram para o sucesso comercial da organização Metal Work, o gestor de vendas para a Itália do grupo tem ideias muito claras. "Em primeiro lugar, o conhecimento do tecido econômico em que vamos operar - destaca Callegari. A partir disso, é importante a presença capilarizada para garantir o serviço através de sedes funcionais para tudo o que a região demanda. Além disso, a competência técnica do responsável comercial, apoiado, se necessário, pela estrutura de engenharia disponibilizada pela matriz, constitui uma garantia para quem procura nossa organização".

O cliente final, na interação com o "universo" Metal Work - ainda comenta Callegari - "sabe que pode contar com um serviço completo, não só no que diz respeito a tudo o que é feito internamente, mas também a outros produtos que possa necessitar, portanto nos procura com extrema confiança. Também por isso consideramos a fidelização de clientes um dos principais sucessos alcançados ao longo dos anos pela nossa organização".

*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**, gestor de exportação, trabalha na Metal Work há 26 anos. «Assim que fui contratado, comecei no escritório técnico onde pude tocar com as mãos os produtos e entender melhor o setor pneumático - conta. Depois mudei para a área comercial e, durante três anos, trabalhei como suporte técnico de vendas fazendo cursos sobre o produto, tanto na Itália quanto no exterior. Posteriormente comecei a atividade comercial desenvolvendo a rede de distribuidores

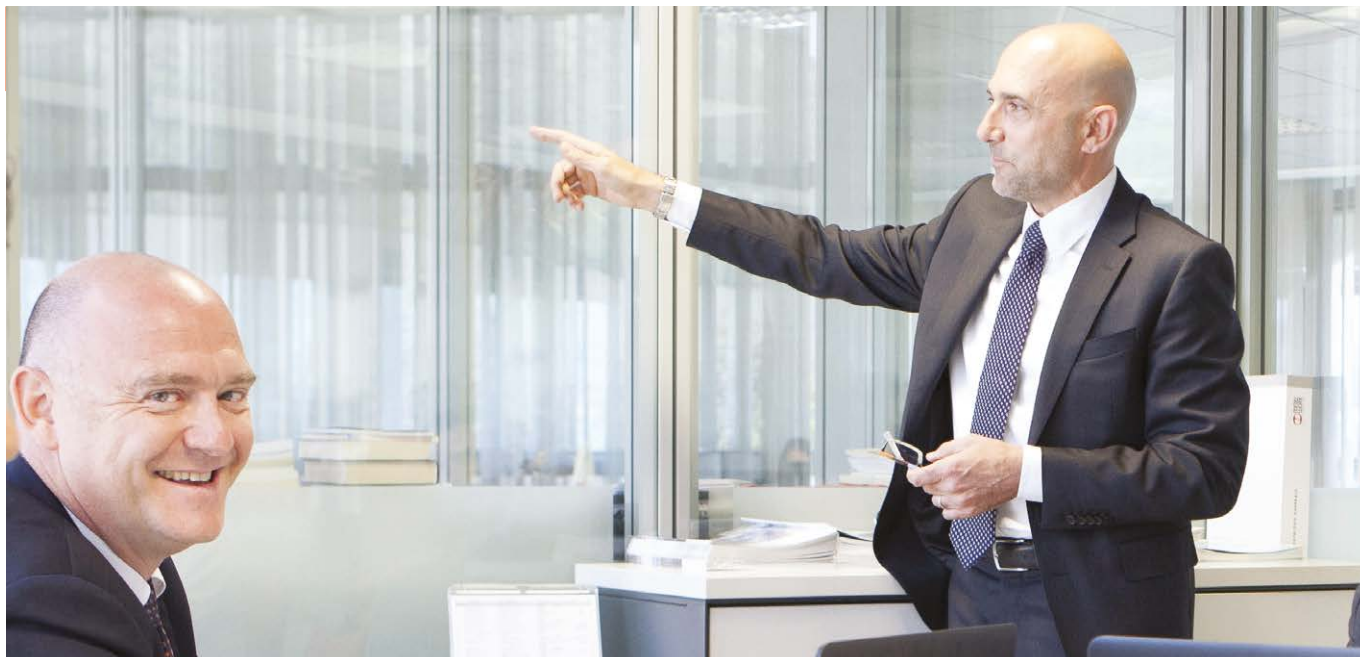
para além das fronteiras. Trabalhando junto à Diretoria comercial, participei diretamente da abertura e crescimento de algumas filiais da Metal Work no exterior».

Com foco na organização da Metal Work, Fiorina tem muita clareza sobre os desafios a serem enfrentados, os pontos fortes e os fatores de sucesso. «Na empresa sabemos que representamos uma realidade média a nível internacional - reflete: por isso, cada uma das nossas filiais tem a necessidade e a capacidade de se mover com extrema determinação na região de sua competência, entrando em contato direto com os clientes e procurando propor soluções técnicas úteis para o estabelecimento de uma relação de confiança que vai se consolidando ao longo do tempo».

Não faltam dificuldades, «representadas sobretudo pelo fato de que operamos em mercados com um potencial extremamente elevado, mas nos quais estão presentes players locais muito grandes e estruturados que são especialmente difícil de se enfrentar - analisa Fiorina. E também existem áreas extremamente vastas do ponto de vista geográfico onde é difícil organizar uma cobertura capilar com os meios disponíveis. Consequentemente, diferentes políticas comerciais são necessárias dependendo do território e da concorrência presente em uma região específica. Entre os fatores de sucesso - Fiorina destaca -, além do produto e da competência de nossos profissionais, existe o que chamamos de cadeia de comando curta, que é a capacidade de tomar decisões rápidas desde a matriz até o vendedor individual para que as demandas do cliente, tanto técnicas quanto econômicas, sejam atendidas no menor tempo possível. Este apoio direto permite que nossos colaboradores nunca se sintam sós, mesmo que operem a 15 mil quilômetros da sede». Outro fator de sucesso é constituído pelo «compartilhamento de estratégias e resultados para que se crie um forte senso de pertencimento ao grupo, independentemente da distância física das pessoas», acrescenta Fiorina.

Em um contexto global, condicionado pela pandemia Covid-19, inevitavelmente inclusive a atividade dentro das empresas teve que se adaptar. «Além do aspecto técnico, é muito importante que nossos colaboradores se sintam humanamente amparados, e isso, em tempos de pandemia, tem se mostrado particularmente difícil de conseguir - explica Fiorina. Os meios disponíveis permitem-nos estar em contato até mesmo visual com todos, em todas as partes do mundo, mas a tecnologia não tem sido capaz de substituir o valor que um encontro pessoal pode proporcionar. O que faltou neste ano foi justamente o contato humano, a impossibilidade de organizar visitas aos clientes, durante as quais o meu apoio poderia ser decisivo para o sucesso da negociação, mas também de bater um papo durante um jantar de negócios».

Para um vendedor, as relações humanas «continuam a ser uma chave para o sucesso e para a satisfação pessoal que permitiu estabelecer, muitas vezes, além da relação de trabalho, até mesmo amizades com



os profissionais das filiais - enfatiza gestor de exportação da Metal Work: este último aspecto é, talvez, o que mais me fez falta neste período de pandemia”.

O compromisso diário é direcionado em várias frentes, partindo de um ponto fixo. “Afirmando que não gosto de estar sentado em uma mesa de trabalho discutindo sobre estratégia, até porque a estratégia do grupo é muito clara e compartilhada, pelo que não há muito o que falar - salienta Fiorina. Para mim é imprescindível mergulhar na realidade comercial da região a ser acompanhada através do conhecimento mais aprofundado possível sobre aquele mercado: é preciso entender diversas exigências, particularmente se o cliente é fabricante de máquinas ou usuário final”.

Uma atividade que o gestor de exportação da Metal Work exerce junto com os vendedores “quando estou em uma das nossas filiais - conclui -, enquanto estou na sede, procuro acompanhar os fluxos na empresa para que eu possa apoiar os colegas externos quando ocorrem problemas técnicos ou de entrega e possa garantir respostas rápidas”.

**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.»

# Uma longa “viagem” para descobrir o universo Metal Work

Foco nas sedes e nas pessoas que, todos os dias, contribuem para o sucesso sem fronteiras

Uma longa “viagem” no universo Metal Work, para conhecer e valorizar a sua extensão sem limites, as suas fortalezas e as pessoas empenhadas - na Itália e no exterior - que contribuem para o crescimento no mercado todos os dias. Um estudo direcionado que também se baseia nos números de um sistema que, além da matriz, consiste em 50 subsidiárias (das quais seis são produtivas para os mercados locais), 1.250 funcionários (550 na sede em Valtrompia), está cada vez mais internacionalizado, mas atento ao território de referência.

A partir desta edição, portanto, “Just in Time” oferece um enfoque especial na organização nacional e estrangeira. As subsidiárias representam cada vez mais valor agregado para o grupo, especialmente num momento histórico - obrigado a lidar com as consequências da pandemia Covid-19 - em que o compartilhamento de objetivos e a estratégia comum para os atingi-los tornam-se fatores essenciais de sucesso.

Inovação de produto, garantia de qualidade e confiabilidade, serviço impecável são características que quase devem ser dadas como descontadas se quisermos olhar para o futuro com confiança, enquanto a verdadeira diferença é cada vez mais feita pelo fator humano. A Metal Work pode contar com uma grande equipe composta por pessoas competentes, motivadas, entusiastas e isso é fundamental para olhar com otimismo para os

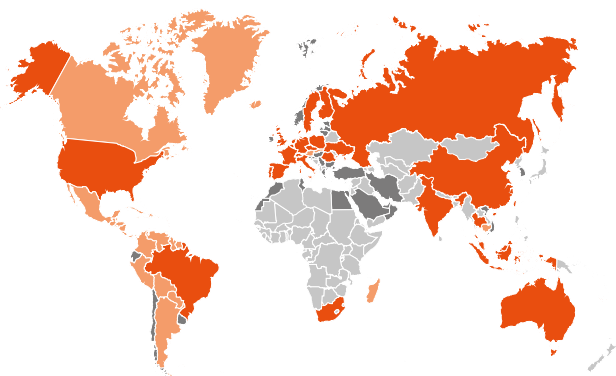
exigentes desafios que vêm pela frente: desafios que, ao mesmo tempo, tornam-se mais um estímulo para trabalhar melhor a cada dia e contribuir para a criação de um ambiente ideal dentro das diferentes realidades, para que cada pessoa possa realizar a si mesma e contribuir para alcançar os objetivos do grupo.

*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.*



- Filiais Subsidiaries
- Áreas comerciais Commercial areas
- Revendedores Dealers

## Metal Work Service Treviso



Metal Work Service Treviso, liderada por **Denis Rizzetto**, há 24 anos se dedica à distribuição de componentes Metal Work nas províncias de Treviso, Veneza, Belluno e em toda Friuli Venezia Giulia. A sede está localizada a poucos quilômetros de Treviso, precisamente em Postioma di Paese, em uma localização estratégica levando em consideração as estradas e rodovias mais importantes da região de atuação. O imóvel próprio se situa em uma área construída de cerca de mil metros quadrados, dos quais 700 m<sup>2</sup> dedicados ao depósito e 300 m<sup>2</sup> aos escritórios comerciais e operacionais. A equipe da filial é composta por nove funcionários, divididos em duas áreas macro de vendas e de logística interna.

A MWS Treviso é reconhecida por todos os operadores do setor da região, sejam eles clientes e/ou concorrentes, como um dos principais players na distribuição de componentes de automação. E tem o objetivo de continuar crescendo no mercado a cada dia. Depois de ter implementado o que foi previsto no plano industrial em 2020, que viu a estrutura dobrar o seu faturamento nos últimos 4 anos, agora a atenção da MWS já está focada nos objetivos previstos no plano de negócios para 2025, que visa acima de tudo aumentar o market share. Qualidade, serviço e competitividade, aliados às sinergias da matriz, são os pilares do sucesso em um mercado em que a concorrência está cada vez mais acirrada.



Os clientes que buscam a MWS Treviso contam com um serviço completo, além do produto Metal Work. A oferta é complementada com uma gama de acessórios que vão desde componentes de vácuo até o alumínio estrutural, entre outros. Além disso, a estrutura é capaz de fornecer soluções customizadas de componentes pré-montados prontos para serem montados na máquina ou na fábrica, eliminando custos de montagem para o 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** começou a trabalhar com a Metal Work no início dos anos 90. A primeira experiência foi como vendedor dentro da "P Service" de Vicenza, como eram chamadas na época as empresas do grupo espalhadas por todo o território Italiano. "No início éramos três naquela sede - lembra Zavagnin -, naquela primeira fase minha carreira começou", podendo contar com um grupo, líder na produção de conexões e grupos de filtros, que se transformou até se tornar um dos players mundiais no campo da automação. No início de 2010, Zavagnin ainda lembra: "passei de vendedor sênior nas instalações de Verona para a função de gestor de filial e isso foi motivo de grande satisfação pessoal. Neste período, que já dura mais de dez anos, consolidei o meu crescimento profissional e, graças também aos meus colegas de Verona, a empresa triplicou o seu volume de negócios".

Para o responsável pela Metal Work Service com sede em Verona, um dos pontos fortes do grupo, além do aspecto dinâmico do conjunto, está ligado ao fato de "ter desenvolvido muita empatia, útil para entender quais são as reais necessidades do cliente, de modo a poder satisfazê-las antes da concorrência". O elevado profissionalismo e motivação de todos os colaboradores nos garantem tranquilidade e segurança. Além disso, o extenso programa de vendas permite-nos satisfazer as mais variadas necessidades, permitindo-nos propor o produto certo para cada aplicação específica. Contar com Metal Work Service significa assegurar-se esta garantia aliada à qualidade dos produtos e a ampla gama de soluções em pneumática, hidráulica, lubrificação e acessórios que completam a proposta comercial.

**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



Uma experiência em nome do crescimento profissional, que continua há 38 anos sustentada por uma convicção bem definida: o usuário final é uma importante referência para a realidade do grupo, torna-se a sua força quando as empresas satisfazem a demanda comercial, cada vez mais visando serviços diversificados e personalizados, prestados com agilidade e alta qualidade. O percurso e a ideia inicial identificam **Massimo Lombardi**, que se juntou ao grupo Metal Work em março de 1983, como almoxarife na então Pneumatica Industriale de Brescia. Em 1985, após dois anos e frequentando o curso de formação em Técnicas de Circuito Pneumático no Instituto Técnico Paleocopa de Bérgamo, iniciou seu crescimento na "P Service Brescia" como técnico comercial.

Em novembro de 1990, Erminio Bonatti e Daniele Marconi "me deram a oportunidade de assumir o cargo de gestor da filial de Vicenza, hoje Metal Work Service" com sede em Marano Vicentino, lembra Lombardi. Começou a formação da equipe, "elemento fundamental para os resultados alcançados nos últimos anos pela empresa que dirijo, para o desenvolvimento e consolidação da atividade comercial nas províncias de Vicenza, Pádua e Rovigo. Desde sempre transmitimos ao cliente a qualidade dos nossos produtos, profissionalismo e competência, elementos também reconhecidos pelos parceiros, que em 2019 aderiram à criação, em colaboração com o nosso marketing, de um livro intitulado 'As empresas que nos fazem grandes', ferramenta de referência usada até hoje pela área comercial".

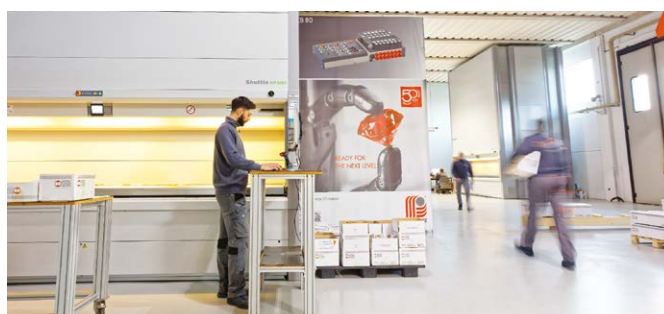
O serviço oferecido pela Metal Work Service abrange todas as atividades possíveis: consultoria técnica, assistência, entrega, construção de sistemas pneumáticos e hidráulicos pré-montados, soluções específicas, até o suporte pós-venda.

*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 Austrália, desenvolvimento sem paradas

### *MW Pneumatic Australia, non-stop development*



**Anthony Thompson**, 54 anos, natural do Reino Unido, casado e pai de dois filhos, atua no setor de pneumática há 38 anos: trabalhou em quatro empresas, ocupando diferentes cargos. Desde 2004 vive com a família na Austrália, em 2014 entrou para a Metal Work Pneumatic assumindo o cargo de Diretor Superintendente. "Tive muita sorte na minha carreira, pude desenvolver conhecimentos e habilidades em todos os aspectos do negócio e do setor", enfatiza.

A Metal Work Pneumatic Austrália foi fundada em 1998. Começou sua atividade em New South Wales, desenvolvendo a participação no mercado da Austrália e Nova Zelândia. Depois disso, o escritório abriu a filial de Victoria em Melbourne em 2003 para aumentar as vendas e a presença naquele contexto. Nos últimos 6 anos, a Metal Work Pneumatic Austrália teve um enorme sucesso com um crescimento empresarial de mais de 50%. Em 2018, mudou de sua fábrica/escritório original de 650 m<sup>2</sup> em Melbourne para uma nova instalação de 1.400 m<sup>2</sup>.

A principal força da filial, como Thompson salienta, é o "fantástico grupo de colaboradores, do departamento de produção, depósito, departamento de vendas até o time externo de vendas". A equipe é composta de pessoas experientes que trabalham há muito tempo no setor, são apaixonadas e prestam ao mercado um serviço de alto nível. "Podemos contar com um dos melhores estoques na Austrália, abrangendo tanto equipamentos pneumáticos

quanto de controle de processo, garantindo que, quando conquistamos clientes, podemos apoiá-los com níveis de serviço excepcionais, reduzindo prazos e garantindo segurança e confiança - afirma Thompson. Além disso, temos uma planta de produção que nos permite fornecer cilindros em uma hora, no mesmo dia, ou em 24 horas: isso limita os tempos de inatividade, o que gera uma enorme economia de custos". Mas a filial também pode fabricar cilindros com requisitos específicos do cliente, com controle de qualidade europeu no processo.

Mesmo com o sucesso, a Metal Work Pneumatic Austrália não quer parar por aí: pelo contrário, nos próximos cinco anos quer reafirmar o crescimento registrado até agora com o objetivo de se tornar uma das três maiores empresas de pneumáticos da Austrália. "Também estamos buscando elevar nossa força no setor de transporte a um novo nível - explica Thompson -, isso fará com que alguns projetos e demandas futuras sejam especificados como peças Metal Work." Além disso, a MW Pneumatic Austrália quer aumentar sua presença abrindo uma nova filial/escritório no estado de Queensland, um mercado com grande potencial, com dois consultores comerciais internos e dois externos. Com a criação desta nova sede, a Metal Work Pneumatic estará presente nos três estados com maior potencial. Nos próximos 2 anos, Thompson conclui: "queremos desenvolver um departamento de sistemas que dará suporte às montagens especiais dos clientes e ao novo negócio de painéis eletrônicos em que daremos foco neste período."



**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, melhoria contínua e crescimento sustentável

### *Metal Work do Brasil, continuous improvement and sustainable growth*



Em 2001 ele fundou a filial brasileira da Metal Work e desde então é Diretor. Um compromisso que **Hernane Kaminski Cauduro**, 64 anos, protagonista no setor da automação pneumática desde 1980, cumpre apoiado em uma experiência de absoluto respeito: também é membro do Conselho da Federação das Indústrias do

Rio Grande do Sul, (Fiergs/Ciergs), Vice-Presidente da Associação Brasileira da Indústria de Máquinas e Equipamentos - regional Rio Grande do Sul (ABIMAQ-RS), conselheiro do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Departamento regional (SENAI/RS) e membro do Citec Technology Council.

A Metal Work Pneumática do Brasil, como explica Hernane Kaminski Cauduro, atua com foco na melhoria contínua, utilizando a lean manufacturing como ferramenta para aumentar a produtividade e possibilitar um crescimento sustentável. Em 2020, o projeto mais importante realizado na fábrica se concentrou na di-





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.



digitalização dos endereços de inventário e controles de fluxo interno.

has fulfilled supported by his outstanding experience: he is also a member of the Board of the Federation of Industries of the state of Rio Grande do

Uma força a mais para uma filial que, desde o início, pode contar com a capacidade de fornecer respostas customizadas aos clientes fabricantes de máquinas (OEM), fornecendo montados e pré-montados. Isso foi importante para fidelizar e estabelecer com eles um relacionamento duradouro.

A filial brasileira do grupo Metal Work está agora focada, entre outros, no projeto MWV BR 2025. O objetivo é ser reconhecida como a terceira maior por market share.

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 pneumatic automation sector since 1980,



## Metal Work USA, força além dos negócios

*Metal Work USA, strength beyond business*



**Paul Saunders**, Diretor da MW USA, juntou-se ao grupo Metal Work em 1986. Após dois anos, ele teve a oportunidade de se tornar vendedor da região que cobre o sudoeste da Inglaterra. Dois anos depois, foi promovido a gerente regional de vendas com quatro relações diretas na Escócia, Noroeste, Sudoeste e Irlanda.

Em 2000, Paul Saunders teve a oportunidade de se tornar gerente de vendas na MW USA com sede na Flórida. No ano seguinte foi promovido a Diretor da MW USA e mudou-se para a matriz no Texas. O gestor é pai de uma filha de 15 anos, é apaixonado por golfe, tiro e viagens.



MW USA foi constituída em 1988 em Grand Prairie, Texas para garantir a cobertura comercial do grupo Metal Work nos Estados Unidos e Canadá. Na fase inicial, fornecia componentes métricos e uma pequena gama de FRL NPT. Nos cinco anos sucessivos, a oferta de produtos converteu-se para NPT e agora, além da linha de atuadores, a gama completa está disponível em NPT. A MW USA, que vem confirmando ao longo do tempo um crescimento constante de vendas, em 2019 contribuiu para o fortalecimento internacional do grupo Metal Work com a aquisição da American Cylinder, empresa de Illinois com 23 funcionários. A American Cylinder produz cilindros em polegadas e cilindros/acessórios NFPA. Além disso, pode oferecer um serviço 24 horas por dia. Tudo isso possibilitou à MW USA expandir e fortalecer sua oferta aos clientes.

O compromisso da MW USA em manter um estoque de produtos métricos e NPT garante uma excelente velocidade de atendimento. Tem a capacidade de montar e testar os coletores das válvulas internamente e enviá-los em 24 horas, mas também os cilindros ISO podem ser entregues em 24 horas, se necessário.

Olhando para o futuro, a MW USA busca novos objetivos importantes. A recente aquisição de um sistema de gerenciamento de estoque Hanel é também um passo nessa direção: acelera o tempo de processamento de pedidos e libera espaço valioso, permitindo produções extras para novos produtos in-house. A gama MW também cresceu muito na última década.

Agora o foco está na identificação de novos canais de distribuição para expandir os negócios e apoiar os clientes OEM com produtos Metal Work altamente inovadores. Outra novidade focada em aumentar a eficiência é a colaboração com o Kaizen Institute para ajudar a American Cylinder com novas ideias de produção para operar a melhoria contínua.

**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, con-

tributed 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.

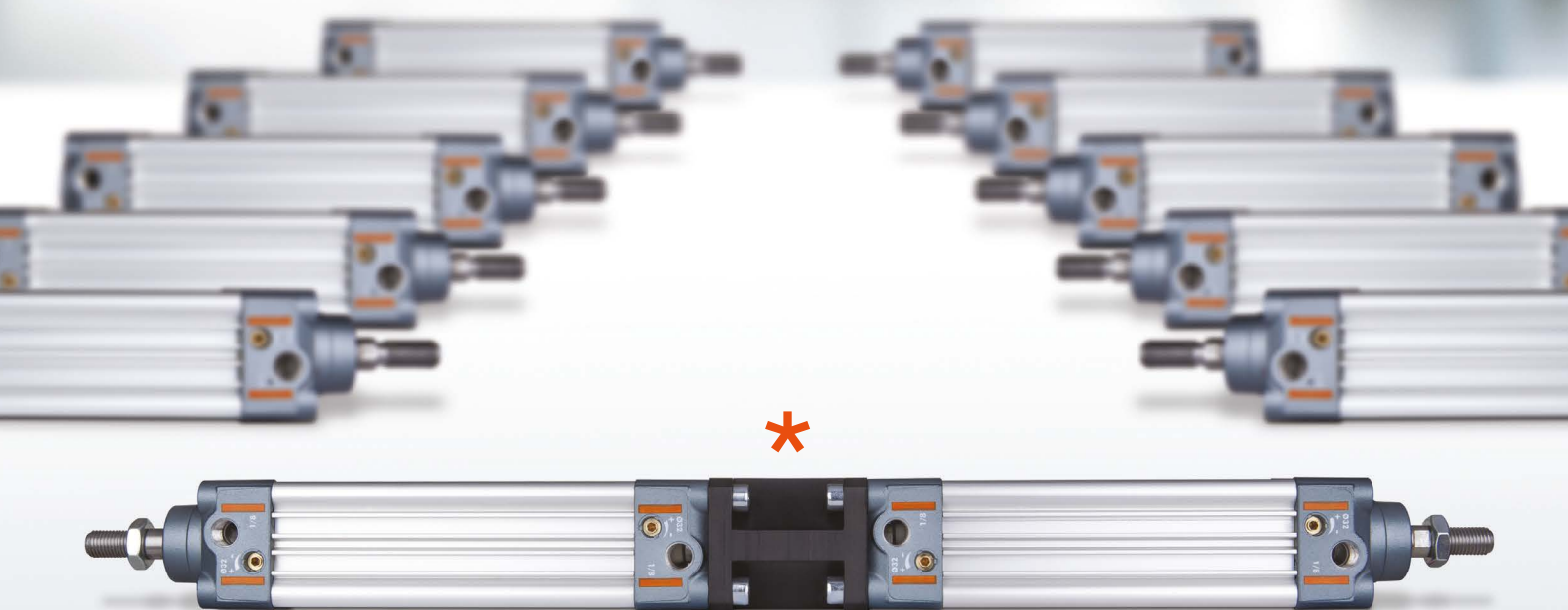
Looking ahead, MW USA is pursuing important new goals. The recent pur-

chase 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.



Se você precisa de solução não-standard,  
conheça nossas variantes customizadas.



## Série Metal Work Customizada: soluções especiais para necessidades específicas.

A flexibilidade e a capacidade de adaptação às exigências do mercado sempre fizeram parte da nossa filosofia. Essa mentalidade nos permitiu aumentar nosso alcance ao longo do tempo com uma série de itens "personalizados", que são variantes de produtos standard criados para atender às necessidades específicas dos nossos clientes. A Série Metal Work Customizada inclui atuadores, válvulas, unidades de tratamento de ar, conexões e diversos tipos de acessórios. Para conhecer todas as possibilidades, faça a leitura do QR Code e visite a seção dedicada no nosso site.



[metalwork.com.br](http://metalwork.com.br)



Cilindro séries ISO 1552, aste passante  
amortecido - uma das muitas soluções customizadas pela Metal Work.

 **METAL<sup>®</sup>  
WORK**  
PNEUMATIC



METAL  
WORK  
PNEUMATIC