



Colloque ABB:
Top of Industry 2022

Daniel Hirschi
CEO | Propriétaire
daniel.hirschi@bsr-automation.ch



Satisfaction des clients: la mise en
réseau de compétences est
décisive

Engineering

BSR AUTOMATION AG

Bei BSR Automation AG können wir die gesamten elektrischen und steuerungstechnischen Herausforderungen der Industrie abdecken. System- und Elektroengineering sind die Hauptaufgaben. Wir begleiten unsere Kunden von der Idee bis zur Inbetriebnahme. Wir entwickeln komplette Steuerungslösungen (SPS) inklusive Antriebstechnik. Die Kunden sind hauptsächlich Anlagenbetreiber oder kommen aus dem Maschinen- und Anlagenbau.

Während die Mess- Steuer- und Regelungstechnik angestammte Aufgaben unserer Ingenieure sind, eröffnet die Digitalisierung ein neues Tätigkeitsfeld in der Automation. Dazu gehören auch Dienstleistungen aus dem Informatiksektor die wir anbieten.

Schaltschrankfertigung

BSR ELTEC AG

BSR Eltec AG ergänzt als Tochterfirma der BSR Automation AG das Angebot im Schaltschrankbau und der Industrieanlage.

Wir fertigen Schalt- und Steuerschränke für Prototypen, Einzelanwendungen oder in der Serie. BSR Eltec AG ist offen am Markt. Unsere Kunden sind zum Beispiel Schiffbauer, kommen aus dem Maschinenbau, der Bahntechnik oder aus der Energietechnik.

Unseren Kunden schätzen während der Fertigung oft die zentrale Lage von BSR Eltec AG für einen kurzen Besuch.

BSR Automation AG

Ringstrasse 25
CH-6010 Kriens / LU

Ingénierie de système
Ingénierie de logiciels
Technique de transmission
Technique de commande et de régulation
Informatique technique
Systèmes d'aide à l'exploitation
Mises en service

BSR Eltec AG

Langsägestrasse 2c
CH-6010 Kriens / LU

Construction d'armoires et
d'installations de commande
Distributions d'énergie
Fabrication en série
Installations industrielles



Objectif

Que faisons-nous chez BSR pour que les compétences se trouvent là où nous en avons besoin.



Qu'en est-il de la satisfaction des clients?

Question 1: Sur Mentimeter ou sur une autre plate-forme de sondage

Combien de projets avez-vous pu réaliser sans anomalie?

Réponses possibles

- 100% des projets ont été réalisés sans anomalie
- > 80% ont été réalisés sans anomalie
- > 50% ont été réalisés sans anomalie
- < 50% des projets ont été réalisés sans anomalie.

Qu'en est-il de la satisfaction des clients?

Question 2: Sur Mentimeter ou sur une autre plate-forme de sondage

Dans quelle mesure vos clients sont-ils satisfaits de votre entreprise?

Réponses possibles

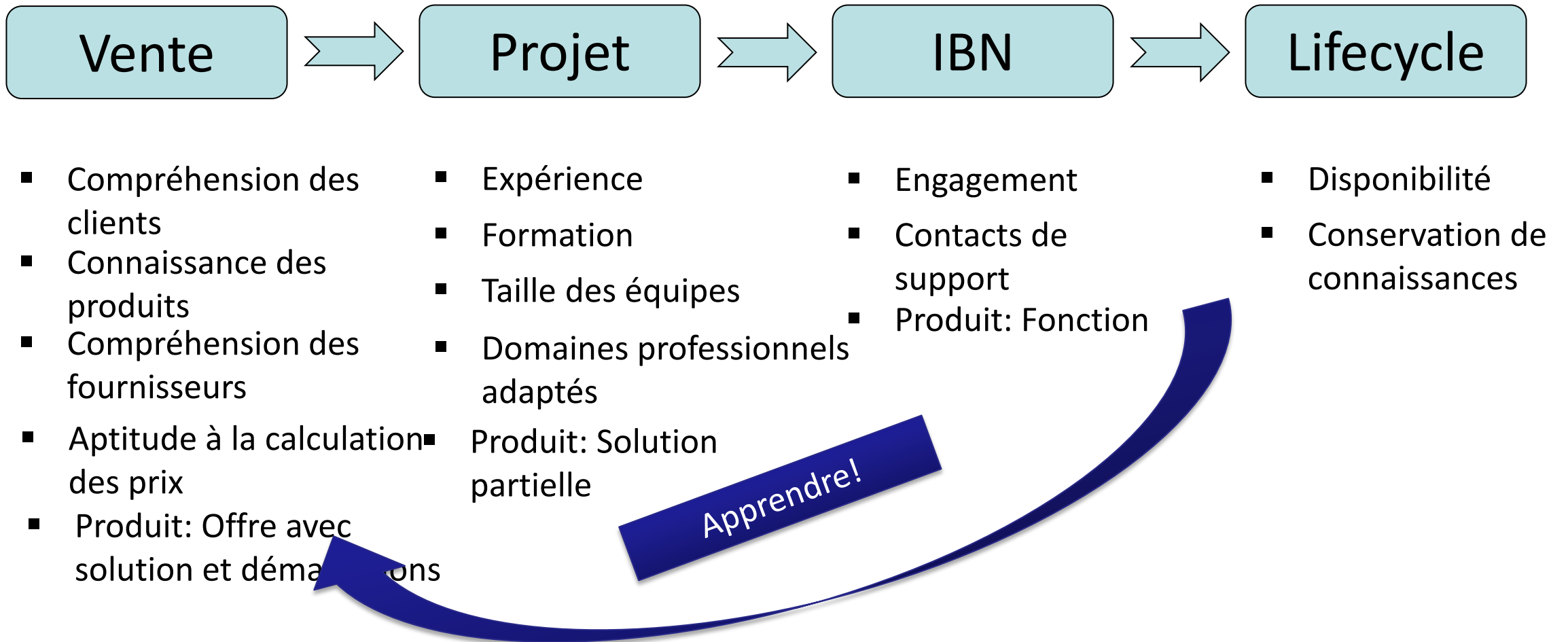
- 100% des clients sont satisfaits avec nos projets.
- > 80% des clients sont satisfaits
- > 50% des clients sont satisfaits
- < 50% des clients sont satisfaits



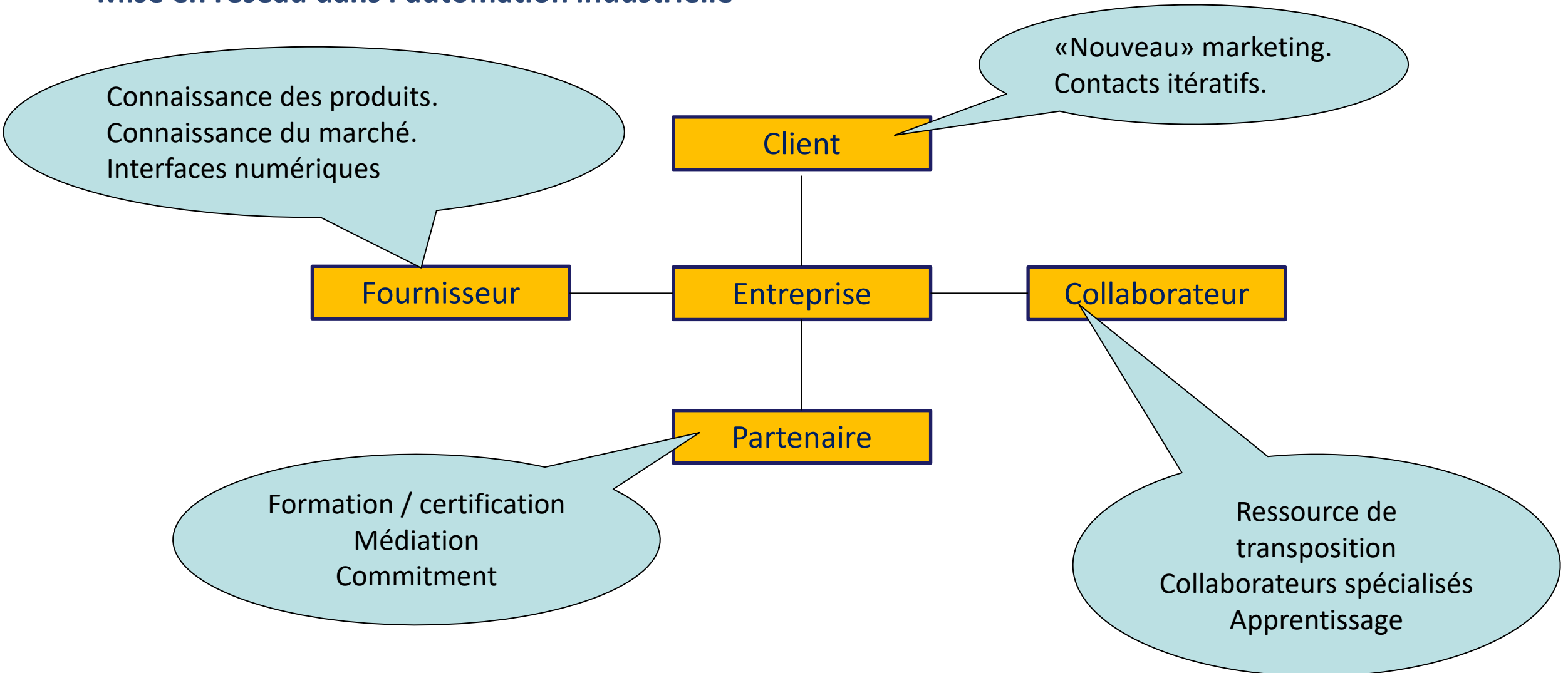
Mise en réseau avant tout

- Un réseau est un système constitué de nœuds qui sont reliés entre eux.
- Chacun est relié à quelqu'un par six degrés.
- Les réseaux apportent de nouvelles découvertes.
- Un bon réseau se mesure par ce que les nœuds génèrent.

Compétences dans le déroulement d'un projet



Mise en réseau dans l'automatisation industrielle



Le rôle d'un intégrateur de systèmes

Attente du client vis-à-vis de l'intégrateur de systèmes

1. Mêmes connaissances que le fabricant
2. Canal de support avec le fabricant établi
3. Avantage en termes de prix
4. Disponibilité de personnel

Réalité:

1. -> Non. Mais les connaissances actuelles sont impératives. Les limites de systèmes apparaissent.
2. -> Oui, mais pas mieux que «quiconque».
3. -> En partie. Nous ne sommes pas un distributeur.
4. -> Oui.

«Pris en sandwich» entre le client et le fabricant

La mise en réseau en deuxième

- La satisfaction des clients est obtenue par des projets réussis.
- Des projets réussis s'obtiennent avec des compétences au bon endroit.
- La compétence s'obtient par la formation, un réseau et une bonne stratégie d'entreprise.
- La stratégie d'entreprise consiste en un positionnement et un développement continu.

L'avenir de la mise en réseau et des compétences

- Des nouveaux schémas de travail sont déjà d'actualité. Un Scrum ou une partie d'un Scrum sont mis en œuvre. Les équipes de projet travaillent avec plus d'autonomie.
- Les équipes de projet travaillent sur des plates-formes de clients. Des systèmes de développement sont remplacés par des configureurs.
- Des technologies inédites vont arriver. Machine Learning / AI / Vision - cela signifie que de nouvelles compétences seront demandées, déjà tout au début, lors du premier contact avec les clients.