

IL SERVICE DI LCS GROUP

Un “miracolo” IN MAGAZZINO



Lo scorso ottobre Bulloneria del Toce ha visto la propria sede di Baveno completamente allagata dall'esonazione del fiume Toce. Il magazzino ha ripreso a funzionare in tempi rapidissimi grazie alla reattività del servizio di service di LCS. Fabio Zucchini, Service manager R&D di LCS Group (in foto): “La situazione che ci siamo trovati a gestire era veramente complessa, se non drammatica”

■ Alice Borsani

26 giorni per ripristinare un impianto automatico gravemente compromesso dall'allagamento provocato dall'esonazione del fiume Toce. È questa la sfida, vinta, da LCS e Bulloneria del Toce. Tutto merito di un servizio di assistenza organizzato e proattivo

- **2 ottobre 2020:** tutto il Piemonte è colpito da precipitazioni di eccezionale intensità, con particolare insistenza nelle zone dell'alta val Tanaro, biellese, vercellese e nel verbanese.
- **3 ottobre 2020:** il picco delle precipitazioni si sposta nella zona del verbanese, provocando l'esonazione del fiume Toce e causando allagamenti in diverse zone. Tra queste, l'area industriale di Baveno dove sorge Bulloneria del Toce (vedi box) che si è trovata con lo stabilimento, e in particolare il magazzino automatico, sommerso da oltre un metro di fango, acqua e detriti.
- **4 ottobre 2020:** LCS Group, partner di Bulloneria del Toce nella fornitura e assistenza dei sistemi di automazione, riceve un “SOS” dall'azienda e predispone un sopralluogo.
- **5 ottobre 2020:** i tecnici LCS si recano a Baveno per una prima stima dei danni.
- **6 ottobre 2020:** iniziano i lavori di ripristino e manutenzione dell'impianto automatico composto da due trasloelevatori e un impianto di trasporto per pallet con 50 motori.
- **23 ottobre 2020:** iniziano le operazioni di riattivazione dell'impianto.

- **28 ottobre 2020:** le attività di Bulloneria del Toce riprendono a pieno regime.

La cronistoria sopra riportata può avere diverse chiavi di lettura.

Da un lato, racconta una storia a lieto fine di buone pratiche e collaborazione fra aziende che si sono scelte e, negli anni, hanno saputo costruire una partnership proficua. Dall'altro spiega come un'azienda gravemente colpita da una catastrofe naturale, avvenuta nel bel mezzo di una pandemia, abbia potuto risollevarsi con rapidità contando solamente sulle forze proprie e dei propri partner privati. Infine può essere considerata un esempio di

come dovrebbe essere strutturato e agire il “service”, molto spesso (troppo) sottovalutato da aziende che investono in sistemi di automazione intralogistica.

Da qualsiasi prospettiva la si guardi però, questa esperienza racconta la storia di un “piccolo” (ma neanche tanto) miracolo di efficienza che, in meno di un mese, ha riportato alla vita un impianto gravemente compromesso, consentendo all'azienda proprietaria di risollevarsi e contenere i danni da un colpo che, altrimenti, avrebbe potuto avere conseguenze ben più gravi.

La conta dei danni

“La situazione che ci siamo trovati a gestire era veramente complessa, se non drammatica” spiega Fabio Zucchini, Service manager R&D di LCS Group (vedi box). “Il fango

aveva compromesso in pratica tutti i punti sensibili dell'impianto: i motori dei 50 trasportatori portapallet che compongono il sistema di movimentazione (collocati a 40 cm. da terra e quindi completamente sommersi), il motore dei due trasloelevatori, la blindosbarra dove passa la corrente a 400 volt che alimenta le macchine, tutti i cavi elettrici con relative centraline, senza dimenticare ruote di ghisa, ingranaggi, sistemi di lubrificazione...

Il primo delicatissimo step di intervento ha riguardato proprio la conta dei danni: era necessario capire cosa si poteva salvare e cosa no.”

Un lavoro certosino

Facile a dirsi, più difficile a farsi, dal momento che, per capirlo, i tecnici LCS impegnati nella valutazione hanno dovuto smontare e verificare, motore dopo motore, sensore dopo sensore, centralina dopo centralina, fotocellula dopo fotocellula, l'intero impianto.

Un lavoro certosino dove, a fare la differenza, sono stati know how ed esperienza: “ogni motore elettrico è stato aperto, sono state smontate le scatole di giunzione, verificati i cavi elettrici, controllata l'ossidazione e l'arrugginimento delle parti metalliche e il deterioramento delle parti

Bulloneria del Toce

Bulloneria del Toce è attiva nella produzione di bulloneria, viteria e prodotti per il fissaggio metallico in genere. Qualità dei materiali e affidabilità del servizio sono i punti di forza di un'offerta rivolta principalmente ai settori delle viti standard, per silos, per il settore elettrico, per il settore industria e legno, per il comparto agricolo e delle viti speciali. Tutta la produzione è concentrata nello stabilimento di Baveno (VB).

Il sito di riferimento è www.bulltoce.com

I tecnici LCS impegnati nella valutazione hanno dovuto smontare e verificare l'intero impianto, motore dopo motore, sensore dopo sensore, centralina dopo centralina, fotocellula dopo fotocellula



magnetiche. Il tutto per cinquanta elementi del peso di circa 60 kg ciascuno che, insieme ai motori del traslo (300 chili l'uno) sono stati inviati ad un'officina specializzata nel ripristino e quindi rimontati e riavviati.

Una particolare attenzione è stata dedicata alle componenti elettriche: abbiamo controllato le guaine che avvolgono i cavi metallici e pulito i sezionatori in ogni centralina per garantire la sicurezza della rimessa in attività dell'impianto. Il tutto, non va dimenticato, secondo modalità lavorative condizionate dalle procedure anticovid e cercando di fare il prima possibile per consentire al cliente di riprendere l'operatività".

Una scommessa vinta

Una scommessa vinta, dal momento che il 23 ottobre sono iniziati primi collaudi, ancora una volta elemento per elemento, prima in manuale e poi in automatico e cinque giorni dopo, il 28 ottobre, l'impianto di Bulloneria del Toce è tornato completamente in funzione.

La rapidità è solo uno dei risultati centrati dal service, l'altro, ugualmente importante per il cliente, riguarda l'impatto economico dell'intervento di ripristino, decisamente inferiore rispetto ad una eventuale sostituzione degli elementi deteriorati.

"Bulloneria del Toce è uno dei nostri clienti storici (in particolare usufruisce del servizio di assistenza dal 2005, n.d.r.): il pronto intervento e le nostre competenze in ambito elettromeccanico e in automazione hanno fatto sì che l'emergenza rientrasse in tempi rapidi e con il minor dispendio possibile per l'azienda". Un risultato niente affatto scontato, reso possibile, nel caso specifico, dall'efficacia di un'attività di service che, per il system integrator LCS, attivo sul mercato da oltre trent'anni (vedi box), rappresenta un vero e proprio fiore all'occhiello, anche grazie al lavoro di riorganizzazione del reparto compiuto negli ultimi due anni.

Un Service strutturato

Principale artefice di questa trasformazione è appunto Fabio Zucchini, in LCS dal 2001 come project manager, poi responsabile tecnico commerciale e quindi, dal 2019, divenuto responsabile Service. "I clienti erano tanti e si è reso necessario passare da una gestione "artigianale" del servizio, che vedeva ogni cliente come un caso unico da gestire in modo completamente dedicato e di pertinenza di un tecnico specifico, ad un assetto più strutturato, con l'obiettivo di offrire un servizio più efficace in termini qualitativi e maggiormente competitivo sotto il profilo dei

costi". Una standardizzazione che permette oggi a LCS di offrire ai clienti un modello di offerta caratterizzato da standard omogenei, ma scalabile e quindi personalizzabile sulle diverse esigenze espresse dai clienti.

Nello stesso tempo, la nuova impostazione "industriale" del servizio, basata su controllo dei costi e della redditività dei contratti di manutenzione, ha permesso alla business unit di crescere in modo continuo e progressivo, diventando sempre più strategica per il gruppo. "Oggi circa la metà dei nuovi clienti arriva proprio da questo canale" conferma Zucchini.

Il reparto di Service infatti, non si rivolge solo ai clienti attivi di LCS, ma anche alle aziende che, negli anni, hanno implementato sistemi di automazione di fornitori diversi e cercano un partner in grado di gestire l'impianto a 360 gradi, sia dal punto di vista della manutenzione elettromeccanica, sia da quella software, ad ogni livello.

Partner a 360 gradi

Ogni rapporto con i clienti è regolato da un contratto che ne definisce perimetro e profondità d'azione, oltre che le tempistiche di intervento, a seconda delle specifiche necessità.

"Partendo dal presupposto che il monitoraggio e la manutenzione preventiva sono strumenti imprescindibili per mantenere l'efficienza dell'impianto e garantire un ambiente di lavoro ottimale e sicuro, per ciascun impianto in nostra gestione, anche quelli realizzati da altre aziende, seguiamo ogni fase del ciclo di vita, proponendo soluzioni ad hoc per l'avviamento, l'assistenza, il monitoraggio delle performance e la manutenzione preventiva.

Molto spesso questa attività sfocia nella definizione di veri e propri progetti di revamping, che hanno lo scopo di allungare la vita dell'impianto, agendo sul suo ammodernamento del punto di vista elettrico, meccanico, software o di marcatura CE."

Le tre anime del Service

Il service di LCS è strutturato in tre reparti dedicati a manutenzione elettromeccanica, interventi softwa-



La situazione all'interno del magazzino di Bulloneria del Toce una volta defluita l'acqua: è stato necessario controllare, pulire e ripristinare tutte le guaine, i sezionatori, le centraline

Un rotore compromesso dalla ruggine



Ciascuno dei 50 motori che compongono l'impianto di trasporto è stato smontato e verificato dai tecnici LCS

Gli effetti dell'ossidazione sui componenti



L'acqua era arrivata a oltre 1 metro, sommergendo tutti i punti di controllo dei trasloelevatori

Il minimo comun denominatore di LCS Group

"You produce, We move" è il motto che accompagna la comunicazione di LCS Group (LCS, LCS Automation e 4Next Solutions) il cui minimo comune denominatore è offrire, in qualità di system integrator, soluzioni hardware e software complete, integrate e all'avanguardia per intralogistica, aeroporti e automazione industriale. Il Gruppo offre un'offerta completa dall'analisi alla progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti anche complessi, in revamping o ex novo, compresa l'offerta di software proprietari.



Ogni motore elettrico è stato aperto, sono state smontate le scatole di giunzione, verificati i cavi elettrici, controllata l'ossidazione e l'arrugginimento delle parti metalliche e il deterioramento delle parti magnetiche. In foto, il sistema ripristinato

re di alto livello WMS (Warehouse Management System) e WCS (Warehouse Control System) e quindi interventi a livello di PLC. "Offriamo un servizio di manutenzione elettromeccanica e di assistenza ai software che governano il sistema, personalizzandolo in base all'utilizzo e al funzionamento dell'impianto, con visite periodiche mensili, trimestrali o annuali" specifica Zucchini.

Tutte le attività sono coordinate dal backoffice, gestito da due addetti che danno il tempo alle attività dell'intero reparto: ricevono le chiamate dei clienti, uniformano le richieste e le smistano ai tecnici più

idei ai diversi tipi di interventi richiesti, tenendo traccia di ogni processo, comprese la redazione dei report e la gestione della ricambistica, spesso sottovalutata ma di importanza cruciale.

La ricambistica

"Un calcolo errato della ricambistica può determinare lo stop non programmato dell'impianto, con evidenti danni operativi ed economici per l'azienda".

La gestione dei ricambi, Zucchini è assolutamente convinto, è una scienza: "non bisognerebbe mai dimenticare che, per un si-

stema automatico del valore di diversi milioni di euro, i relativi ricambi varranno alcune centinaia di migliaia di euro ed è quindi indispensabile definire un piano di approvvigionamento ragionato, che tenga conto anche del fatto che i ricambi, a un certo punto, diventano introvabili. Per questo motivo, quando forniamo un nuovo impianto, stiliamo per il cliente l'elenco dei relativi ricambi, divisi in classi di approvvigionamento e stabilendone la strategicità, calcolata in funzione del tempo necessario per il loro approvvigionamento e della quota parte di impianto che bloccherebbe la loro mancanza. Ciò che risulta dall'analisi è la definizione di un piano di fornitura componenti calibrato su misura per minimizzare il rischio di blocco. Nel caso invece di ricambi obsoleti e non più reperibili individuamo

“I ricambi, a un certo punto, diventano introvabili”

L'intervento in pillole

Partendo da impianto sott'acqua, con motori del trasporto completamente immersi, in 24 giorni e grazie all'intervento dei tecnici del Service LCS l'impianto di Bulloneria del Toce (composto da 2 trasloelevatori e 1 impianto di trasporto con 50 motori) è ripartito in automatico.

Questi gli interventi effettuati:

- ✓ Sopralluogo per valutare i lavori
- ✓ Smontaggio motori e parti elettriche
- ✓ Ripristino motorizzazioni in officina (circa 50 motori)
- ✓ Riattivazione impianto in manuale
- ✓ Riattivazione impianto in automatico



"I tempi di intervento presso l'impianto, dalle 4 alle 24 ore, vengono garantiti secondo contratti personalizzati che regolano anche la formazione dei tecnici interni effettuata a nostra cura" spiega Zucchini

forniture alternative, adattando se necessario l'impianto ai nuovi componenti."

Nell'intervento per Bulloneria del Toce, uno dei problemi più complessi da gestire è stata proprio la mancanza di ricambi: "premesso che l'imprevedibilità dell'evento subito avrebbe comunque reso inefficace qualsiasi calcolo preventivo, è stato anche grazie alla forza della rete di partner, fornitori, officine e clienti costruita negli anni, che siamo riusciti a reagire con la giusta efficacia, permettendo al nostro cliente la ripresa delle attività nel più breve tempo possibile".

Standardizzazione e personalizzazione

Dal punto di vista dell'approccio al cliente, la standardizzazione del servizio non ha impattato sulla sartorialità del contratto di manutenzione: "al cliente offriamo quello che serve e nelle tempistiche stabilite: in caso di guasto, garantiamo un servizio di reperibilità e di intervento 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

I nostri tecnici sono organizzati per livelli di competenza, come i corrispondenti livelli di automazione, e per ognuno di essi è sempre disponibile un tecnico specializzato. I tempi di intervento presso l'impianto, dalle 4 alle 24 ore, vengono garantiti secondo contratti

personalizzati che regolano anche la formazione dei tecnici interni effettuata a nostra cura".

Le attività di manutenzione elettromeccanica sono gestite da una squadra di cinque tecnici, attivi in tutta Europa, che collabora con gli artigiani e i manutentori esterni che, di volta in volta, integrano la squadra di intervento o con interlocutori locali per il primo intervento. "La responsabilità, però, è sempre di LCS. L'automazione può essere pericolosa e va gestita con la giusta professionalità" dichiara Zucchini.

Una squadra destinata a crescere

Il team si completa con altri due tecnici attivi nella parte software e PLC, ma la squadra è destinata a crescere. Nel perimetro delle attività di LCS infatti, il Service si fa sempre più strategico e interconnesso con le attività di vendita e fornitura di impianti nuovi.

"Quando elaboriamo l'offerta di un nuovo sistema, questa comprende oggi anche la quotazione relativa alla gestione della ricambistica e la quotazione del servizio di manutenzione elettromeccanica. Un approccio proattivo che, da un lato, dà il giusto valore al servizio che offriamo e, dall'altro, aiuta i clienti a mettere al sicuro il proprio investimento". Come è successo nel caso di Bulloneria del Toce. ■



C'È UN NUOVO GIOCATORE IN CAMPO

È arrivato il nuovo box per pagare i pedaggi autostradali in Italia, ORDINALO SUBITO.



Con DKV BOX ITALIA, la gestione del pedaggio è più semplice:

- ✓ Dedicato ai veicoli con massa a pieno carico superiore a 3,5 tonnellate
- ✓ Pagamento dei pedaggi autostradali in Italia
- ✓ Amministrazione semplificata e report giornaliero delle transazioni
- ✓ Assistenza dei clienti professionale, dedicata e locale
- ✓ Libertà di scelta

Per maggiori informazioni visita il sito
> dkv-euroservice.com

YOU DRIVE, WE CARE.