



Bausano & Figli S.p.A.

CASE STUDY

La servitizzazione dell'assistenza in Bausano & Figli S.p.A

Bausano sceglie Orquestra IIOT Data Manager 4 OEM e Lyra Remote Assistance 2.0 per evitare i fermi macchina e gestire la manutenzione e le installazioni da remoto



BAUSANO: una storia lunga 3 generazioni

Da oltre 70 anni Bausano è sinonimo di eccellenza nel campo degli **estrusori per materie plastiche**, posizionandosi come partner strategico delle imprese di tutto il mondo con le sue sedi in Italia, Brasile, India e USA. Gli impianti firmati Bausano si distinguono per qualità, grande solidità ed estrema affidabilità, grazie al sistema brevettato MULTIDRIVE che migliora le prestazioni e la durata delle macchine, oltre che per la possibilità di personalizzare ogni componente e ogni singolo dettaglio, estetica compresa.

Bausano nell'ultimo anno ha intrapreso diversi progetti con l'obiettivo di trasformare l'azienda in una vera e propria Impresa 4.0 partendo dalla necessità di evitare i fermi macchina e successivamente di semplificare le attività di manutenzione e installazione di impianti complessi, ha scelto di adottare le soluzioni proprietarie di Softeam, Orquestra IIOT Data Manager 4 OEM e a LYRA Remote Assistance 2.0

BAUSANO in cifre

- 100-120 DIPENDENTI
- 25 MILIONI DI FATTURATO
- 4 SEDI NEL MONDO: ITALIA, BRASILE, INDIA, STATI UNITI

“

“Grazie ad Orquestra IIOT Data Manager 4 OEM abbiamo la possibilità di avere una gestione completa del parco installato: tutti i dati che riguardano le macchine, lo storico degli interventi eseguiti, i servizi aggiuntivi con i quali sono state consegnate al cliente sono immediatamente consultabili attraverso una dashboard semplice ed intuitiva”

Marco Rizzuto, Responsabile Progetto Industria 4.0, Bausano & Figli S.P.A

”

BAUSANO ha scelto



ORQUESTRA IIOT DATA MANAGER 4 OEM



LYRA REMOTE ASSISTANCE 2.0

DIPARTIMENTI AZIENDALI COINVOLTI NEL PROGETTO



PRODUZIONE



POST VENDITA

UFFICIO TECNICO

L'assistenza ha una marcia in più grazie a Lyra Remote Assistance 2.0

Il progetto di Assistenza Remota in Bausano ha radici lontane che risalgono al 2018, quando l'azienda ha deciso di dotarsi di **Lyra CRM, Offer & Service Management**, l'applicativo proprietario di Softeam che consente di integrare tutte le informazioni relative ai clienti, dal primo contatto commerciale fino al post vendita, particolarmente indicato per aziende produttrici di macchine e impianti. Questo ha dato all'azienda gli strumenti per poter immaginare **un'evoluzione dei servizi di assistenza** che andassero a coprire anche le attività da remoto offrendo ai propri clienti tutti i vantaggi che questo comporta.

Grazie a **Lyra Remote Assistance 2.0** – il modulo di Lyra che supporta i tecnici durante la risoluzione dei guasti in tempo reale - Bausano riesce ad offrire un servizio eccellente ai propri clienti.

Nel momento in cui la macchina manifesta un guasto, il tecnico verifica – mediante l'uso di una **App mobile** e di **Smart Glasses** – lo stato effettivo del danno. Il tecnico sul posto può comunicare in Real Time con Bausano che supporta il cliente da remoto e lo guida nella risoluzione dell'intervento. Inoltre Bausano ha introdotto la modalità di assistenza Remota anche per quanto riguarda la **gestione del collaudo interno della macchina**: in questo caso il cliente si collega da remoto con il tecnico di Bausano che sta lavorando sulla macchina e può visionare in tempo reale tutte le fasi del processo.

Le distanze sono annullate grazie alla possibilità di condividere documenti, foto e video in tempo reale.

Inoltre tutte le informazioni condivise vengono salvate in Lyra Service, in questo modo la matricola collegata alla macchina viene aggiornata con tutti i dati circa lo storico dei guasti: di fatto, si viene a creare una vera e propria knowledge base condivisa, fondamentale anche per il dipartimento tecnico, l'area commerciale e la Direzione.

Il servizio di assistenza remota in Bausano:

Riduce il downtime delle macchine

Riduce le trasferte per i propri tecnici delle macchine

Supporta i tecnici nella comunicazione con i clienti che parlano lingue straniere

Riduce i costi e fa risparmiare tempo a Bausano ed ai suoi clienti

“La forza di Lyra Remote Assistance 2.0 risiede nel fatto che tutti i dati siano integrati nel CRM. Questo ci ha consentito di fare un passo ulteriore, che va oltre la sola assistenza remota: stiamo utilizzando la soluzione anche in fase di avvio di nuovi impianti.

Considerata la situazione venutasi a creare a causa della Pandemia da COVID-19 e anche il costo oggettivo dei transfer, soprattutto per clienti internazionali, ci siamo resi conto che è più efficace fare prima un intervento da remoto, che consenta di evidenziare e riconoscere problemi e criticità, per poi inviare in un secondo tempo il tecnico, pronto a intervenire sul problema specifico.

E per una azienda come la nostra, che opera in tutto il mondo con una ventina di tecnici, non è un vantaggio da poco.”

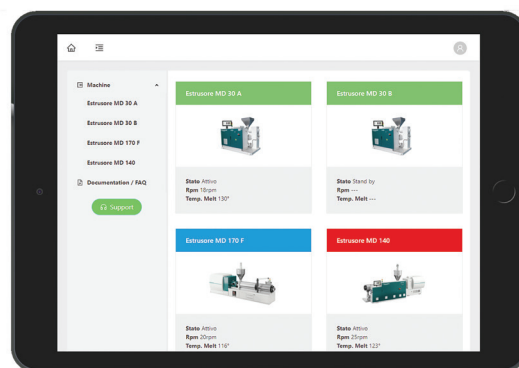
Marco Rizzuto, Responsabile Progetto Industria 4.0, Bausano & Figli S.P.A



Con Orchestra IIOT Data Manager 4OEM i clienti Bausano godono di un servizio da IIO e Iode

Bausano ha scelto di adottare **Orchestra IIOT Data Manager 4 OEM** per rispondere ad un'esigenza che è sempre più diffusa tra i clienti delle aziende produttrici di macchine e impianti: essere dotati di strumenti a bordo macchina in grado di **misurare l'efficienza dei propri estrusori**, la qualità dei materiali prodotti, **riducendo allo stesso tempo i downtime delle linee produttive e il rischio di guasti e malfunzionamenti imprevisti**.

L'azienda ha quindi deciso di rispondere prontamente a queste necessità dotandosi di uno **strumento che dialoga con le macchine** – in questo caso, tramite OPC-UA – così da avere rapido accesso ai dati generati dalle stesse in tutta sicurezza, garantendo il corretto accesso alle informazioni mediante la gestione dei permessi collegati ai profili utente. Allo stesso tempo ha offerto ai propri clienti una **dashboard facilmente consultabile a bordo macchina** per monitorare e misurare l'andamento delle performance secondo criteri e parametri configurabili secondo le esigenze di ogni singola realtà.



Grazie alla dashboard, il cliente Bausano ha accesso da remoto e in Real Time ai principali parametri che riguardano le linee di estrusione: questo previene guasti imprevisti, ritardi e malfunzionamenti nella produzione, garantendo sul lungo tempo una maggiore qualità dei materiali prodotti.

Bausano, grazie a Orchestra può offrire un servizio di assistenza molto più accurato e tempestivo, elemento di grande differenziazione rispetto ai competitor sul mercato.

Valore aggiunto per il cliente

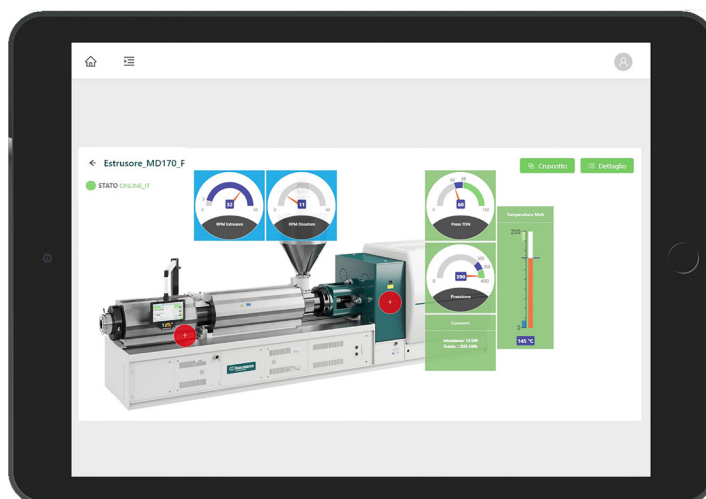
- Monitoraggio dei dati di produzione in tempo reale
- Possibilità di semplificare l'integrazione con i propri applicativi aziendali (MES, ERP, CRM)
- Possibilità di avere allarmi per condizioni anomale o in base ad algoritmi
- Possibilità di avere linee di produzione con i giusti criteri per la certificazione Industry 4.0
-

Valore aggiunto per il Service

- Possibilità di offrire servizi aggiuntivi e migliorativi per l'assistenza
- Avere dati aggiuntivi in fase di contatto con il cliente
- Avere alert e notifiche, che segnalino preventivamente possibili problematiche
- Integrazione con Lyra Service per la gestione dell'assistenza tecnica e per l'aggiornamento delle schede matricola

Valore aggiunto per l'intera azienda

- Avere dati corretti e certificati, dai quali partire per migliorare le attività di R&D e commerciali
- Avere un patrimonio di dati storici da poter utilizzare, ora e in futuro, per analisi sempre più approfondite



Lyra Remote Assistance 2.0

Lyra Remote Assistance 2.0 è l'evoluzione della video assistenza nell'industria di produzione dei macchinari. Grazie al nuovo modulo per l'assistenza remota puoi offrire ai tuoi clienti un supporto in tempo reale durante la risoluzione di guasti meccanici: un tool di remote service che riduce al minimo le visite sul campo e i tempi di inattività delle linee di produzione.

[inserire icona]

Stop alle trasferte

L'uso del modulo Remote Assistance consente di ridurre gli spostamenti dei tecnici

[inserire icona]

Tempi di fermo macchina ridotti

Con Remote Assistance è possibile intervenire in tempo reale sul guasto e risolverlo da remoto

[inserire icona]

Le differenze linguistiche non contano

Grazie alla funzione di traduzione automatica in sette lingue, è possibile offrire assistenza remota anche se i tecnici non parlano la stessa lingua



Orchestra IIOT Data Manager 4 OEM

Orchestra – IIoT Data Manager è la piattaforma di raccolta e analisi dei dati che si interfaccia con il campo e veicola le informazioni verso tutti gli applicativi aziendali. La versione di Orchestra specifica per i produttori di macchine e impianti (OEM) è particolarmente indicata per le aziende che vogliono offrire ai propri clienti – rapidamente e a costi contenuti – una piattaforma di raccolta e analisi dei dati nativamente integrata con le proprie macchine, perfettamente scalabile e personalizzabile secondo le esigenze di ogni specifica realtà.

[inserire icona]

Riduzione dei costi e miglioramento della competitività grazie all'analisi dei dati raccolti sul campo, fondamentali per permettere una migliore ingegnerizzazione e un dimensionamento ottimale delle macchine in fase di progettazione

[inserire icona]

Segnalazione in tempo reale degli eventi e delle situazioni critiche per intraprendere le azioni correttive in modo tempestivo

[inserire icona]

Servizi aggiuntivi per l'assistenza da remoto e miglioramento del processo di ingegnerizzazione di prodotto

[inserire icona]

Possibilità di arricchire il proprio patrimonio di dati storici da poter utilizzare per analisi sui propri prodotti in tempi brevi





Softeam S.p.A.

C.so Emanuele Filiberto, 16/A I-23900 Lecco (LC)
Tel +39 0341 422323 Fax +39 0341 422311

info@softeam.it
www.softeam.it



@softeamlecco



Softeam Spa

SOFTEAM COLLABORA CON

