

Gennaio | 2016



CRESCo (Centro per il Recupero Economico  
Servizio in Co-sourcing)

La Piattaforma **FACILITY MAINTENANCE**

## DAL PROGETTO CRESCo

### La Piattaforma **FACILITY MAINTENANCE**

La logica della manutenzione fino ad oggi adottata per il mantenimento in efficienza di un prodotto, si attiene alle norme del costruttore (indicizzate da parametri di progettazione) e non a specifiche Norme di manutenzione. Per tale motivo, l'utente talune volte è portato a considerare la manutenzione un'optional, tanto che **la responsabilità di un'eventuale rottura e/o malfunzionamento è sempre attribuito ad altri**. Lo spirito del nostro Sistema, mira a riconsiderare questo modus operandi garantendo il costruttore/proprietario e responsabilizzando l'utente/cliente verso l'attività manutentiva.

L'efficienza e l'efficacia della messa in servizio/esercizio di un prodotto, dipendono non solo da parametri tecnici di manutenibilità ma, anche, da fattori di organizzazione e di gestione cui i costruttori, ovviamente, non danno alcun supporto.

Fino ad oggi si è ricorso al principio della regola d'arte per l'esecuzione delle manutenzioni/riparazioni, a garanzia dell'efficienza e della sicurezza del prodotto, **mentre per la gestione si è rimandato all'area amministrativa, garante del profitto!!!** In realtà, si può affermare che non vi sia mai stato controllo di gestione, poiché tutto era permesso sia dal costo contenuto della manodopera, sia dal prodotto.

**La Logistica, attività strategica sia per la governance sia per la manutenzione**, ha adottato una gestione manageriale dei servizi, che esige sempre più qualità, celerità, sicurezza ed efficienza da parte dei responsabili/manutentori dei prodotti, i quali hanno, però, difficoltà a garantirle.

Le attività della CS Management riguardano lo studio e la messa a punto di soluzioni di innovazione tecnologica che, **attraverso specifiche attività di Governance**, consentano al costruttore/proprietario di colmare il gap tra i vecchi metodi di manutenzione con soluzioni tecnologiche di ultima generazione.

La consulenza gestionale, nell'attività di manutenzione, consiste nell'applicare standard di innovazione tecnologica in grado di automatizzare scelte tecniche, e quindi il processo funzionale di qualità del prodotto, in sostituzione a vecchi piani di manutenzione, che non tengono in considerazione le scelte strategiche **dell'utilizzatore**.

Di seguito, si illustra il Sistema Informatico **Facility Maintenance** di CRESCo (Centro per il **Recupero Economico Servizio in Co-sourcing**), evidenziandone le potenzialità di re-impiego come sistema esperto, nelle diverse aree di applicazione.



In effetti, utilizzando la Tecnologia Innovativa supportata dall'informatica, a metodi scientifici (esempio attività ispettiva, on history, ecc.) si ottengono risultati quali:

- Una vista sullo stato di salute del prodotto o di qualsivoglia elemento meccanico/elettronico, e si potrà **Decidere** l'intervento effettivamente necessario e non quello indicato dal costruttore, che potrebbe, invece, essere superfluo. **Il grande vantaggio** che ne deriva è la certezza che il prodotto non avrà problemi, mentre con i piani di manutenzione consigliati dal costruttore queste certezze non sono possibili;
- La possibilità di avere tutti i componenti sotto controllo ed anche gli operatori che hanno effettuato i relativi interventi;
- La certezza sulla qualità delle riparazioni effettuate;
- La certezza dell'avvenuta manutenzione;
- La certezza che non vi siano sprechi;
- La certezza di inquinare meno;
- La certezza dei costi;
- La certezza della mappatura dei processi per la Qualità;
- La certezza sulla diffusione e sul mantenimento della conoscenza **tecnica in azienda**;
- La certezza della formazione dei tecnici;
- La certezza dell'Applicazione della tecnologia informatica sviluppata;
- La certezza del costo di **CRESCo**;
- La certezza per tutto quanto concettualmente frutto di re-impiego naturale nell'applicare **CRESCo**.



**Facility Maintenance, piattaforma Informatica nella quale si integrano i modelli tecnologici e organizzativi, rappresenta una tecnologia informatica modulare a seconda dell'impianto organizzativo di cui il cliente o la stessa CS Management abbisognano.**



**Manutenzione  
programmata**

*prevenire... un'idea che vale oro*

**Ulteriori campi di applicazione:**

- ✓ **Macchinari Industriali;**
- ✓ **Impianti idraulici;**
- ✓ **Macchine movimento terra;**
- ✓ **Ascensori;**
- ✓ **Automezzi stradali;**
- ✓ **Automezzi commerciali;**
- ✓ **Autovetture;**
- ✓ **Imbarcazioni;**
- ✓ **Impianti termici (caldaie, pompe di calore, ecc.);**
- ✓ **Macchine automatiche;**
- ✓ **Ecc.**

## **Dettagli progetto Facility Maintenance**

### **COSTRUZIONE DI UNA GOVERNANCE TECNICA CHIAVI IN MANO**

La GOVERNANCE Assistenza tecnica è un'area totalmente innovativa per concezione e tecnologie, dedicata alla gestione, al controllo e al monitoraggio delle principali attività di assistenza e manutenzione di macchinari quali: macchine da caffè, distributori bevande, distributori alimenti, ecc. Una piattaforma informatica progettata per consentire tutte le fasi tecniche operative, per anticipare le richieste del Mercato/Cliente. Un servizio unico, che innalza gli standard di settore e consente di intervenire con tempismo ed efficienza in eventuali casi di guasto.

Con **GOVERNANCE TECNICA CHIAVI IN MANO** i Vostri tecnici saranno costantemente collegati con il Vostro ufficio della Logistica via WEB: in ogni momento e grazie alla piattaforma Web l'ufficio Logistica scambierà informazioni con i tecnici distribuiti sul territorio. Gli strumenti necessari al dialogo tra Tecnici e Azienda potranno essere semplicemente i tablet, iPad, smartphone, pc, ecc. Basta un collegamento alla rete internet e la piattaforma Web si collega con tutti i Tecnici di assistenza tecnica permettendo di comunicare con la sede in tempo reale per tutte le segnalazioni di guasto/intervento. In questo modo, tutte le informazioni riguardanti prodotti, distributori, forniture e richieste di assistenza saranno sotto la vostra GOVERNANCE, in caso di richiesta, per intervenire e garantire un corretto funzionamento dei distributori per una costante qualità dei prodotti/servizi erogati.

### **IL FUNZIONAMENTO**

È molto semplice: in caso di guasto il Cliente effettua una segnalazione attraverso la Piattaforma Web (di cui avrà una login e password) oppure la segnalazione verrà trasmessa in automatico (se attivata) dal nostro sistema di controllo. La segnalazione arriva in Azienda attraverso il Web, a questo punto subentra il referente/responsabile della piattaforma che si attiva per comunicare attraverso vari canali (telefonata, rapporto di richiesta di intervento del Cliente, whatsapp, skype, sms, ecc.) con il tecnico di zona per eseguire l'intervento richiesto. Ricevuta la chiamata di intervento il tecnico di turno entrando nella Piattaforma Web troverà tutto in necessario per risolvere la richiesta di intervento tecnico (Cliente, indirizzo, tipo di apparato da riparare, ecc.). Una volta eseguito l'intervento, il Tecnico chiude la commessa di lavoro nella Piattaforma WEB indicando le operazioni svolte per ripristinare l'apparato valorizzando nel dettaglio: i materiali utilizzati per la riparazione, orario di lavoro, rimessa in servizio e/o dismissione con richiesta di sostituire l'apparato.

### **ASSISTENZA TECNICA ON-LINE un contatto costante**

CS Management, conta su uno staff di professionisti appositamente dedicati per fornire assistenza tempestiva ed efficiente sul Progetto. Il nostro team Tecnico è specializzato nell'acquisire quotidianamente specifiche manutentive provenienti dal campo riversandole nella Piattaforma Web (i dati una volta validati da esperti manutentivi) saranno utili alla creazione di piani di manutenzione **on history**.

### **ASSISTENZA TECNICA preventiva e programmata**

Abbiamo la certezza che un buon servizio di assistenza tecnica preventiva sia la base essenziale per ridurre al minimo i guasti e gli **SPRECHI** in Azienda, criterio sul quale l'efficienza del servizio viene effettivamente considerato nel Progetto Governance Technical. La piattaforma Web gestisce tutte le scadenze prefissate dal costruttore sia come controlli e verifiche sia come sostituzioni di particolari componenti, gestisce il magazzino ricambi, apre schede commessa per singolo intervento, crea uno scadenziario per singola attività e tipologia di apparato (ciclica, temporale, oraria, ecc.) facilitando la Governance sulla **Logistica Manutentiva**.

### **Ulteriore personalizzazione del servizio GOVERNANCE TECHNICAL TELEMATICS**

La telemetria è un sistema di monitoraggio da remoto degli apparati su cui è possibile abbinare una **black box** di ultima generazione, con funzione satellitare realizzate in collaborazione con prestigiosi partner internazionali. Il dispositivo è quanto di meglio disponibile oggi sul mercato e perfettamente abbinabile nel mondo del Vending. Tale strumento, darebbe all'Azienda un vantaggio enorme sui propri competitors, attestandosi nei confronti del mercato come leader a possedere e utilizzare tecnologie avanzate per la gestione dei propri apparati.

Il sistema è stato sviluppato dalla necessità di poter disporre in automatico dei dati provenienti dagli apparati, per meglio gestire il supporto Tecnico e soddisfare ulteriormente la propria clientela. Con **Governance Technical Telematics** è possibile ricevere una moltitudine di dati attraverso i quali veicolare svariate tipologie di informazioni e di comandi, allo scopo di conoscere in tempo reale lo stato del servizio, i consumi, i fermi macchina, le manutenzioni preventive da effettuare e l'orario migliore per effettuarle. È così possibile inviare comandi al distributore così come trasferire messaggi direttamente al tecnico: in buona sostanza il distributore è collegato alla Vostra Azienda attraverso internet, inviando e ricevendo informazioni in tempo reale.