

Fieldbus & Networks



TELEASSISTENZA, AMICA... PER LA PELLE

di Mariagrazia Corradini

LA MISSION DI OFFICINE DI CARTIGLIANO È DI FORNIRE AL SETTORE DELLA CONCIA LE MIGLIORI TECNOLOGIE POSSIBILI PER LA PARTE FINALE DELLA LAVORAZIONE DELLA PELLE. NELL'OTTICA DI MIGLIORARE LA RELAZIONE POST VENDITA CON I PROPRI CLIENTI, L'AZIENDA SI È RIVOLTA AD EFA AUTOMAZIONE

Tradizionalmente, tra gli esempi di successo del modello distrettuale che caratterizza una parte rilevante dell'economia manifatturiera italiana, vi è l'industria conciaria. E in Veneto, precisamente in provincia di Vicenza, ha sede uno dei maggiori dipartimenti conciari del mondo, che si impone come il più importante a livello nazionale per produzione, numero di addetti e storia: qui la prima attività conciaria risale addirittura al 1300. Proprio qui, per la precisione a Cartigliano, opera un'azienda metalmeccanica specializzata nel trattamento delle pelli: si tratta di Officine di Cartigliano, nata nel 1961 con la missione di 'nobilitare la pelle'.

Oggi è presieduta da Antonio Polato, che ne gestisce le sorti assieme agli altri amministratori Lavinia Polato, Alvise Polato e Laura



La teleassistenza ha portato benefici ai clienti e al fornitore, sia per il tipo di interfaccia, molto flessibile, sia per la diagnostica

Bertacco. La società ha fatto da sempre della ricerca e sviluppo un asset strategico del proprio agire, riuscendo ad avere un ruolo di guida del settore per 58 anni di fila, fin da quando, nel 1961, ha mosso i primi passi da una felice intuizione di Antonio Corner.

Fornire la tecnologia migliore

L'obiettivo di allora, e per un quarantennio, è stato quello di fornire al settore della concia le migliori tecnologie possibili per la parte finale della lavorazione della pelle, nello specifico per quel passaggio delicato in cui la pelle passa dallo stato umido alla fase di rifinitura. Nell'ultimo decennio, l'azienda ha deciso di avviare un processo di diversificazione che si qualifica come una filiazione della produzione principale legata al settore della concia, che resta comunque il suo core business. Sono state quindi derivate alcune tecnologie dal settore principale per applicarle ai processi di sterilizzazione e



Particolare del quadro di controllo di una macchina prodotta da Officine di Cartigliano in cui è montato il modulo Ewon Cosy 131 di HMS Networks. Si tratta di un router industriale VPN efficiente e compatto, che consente la connettività LAN, wi-fi, 3G e 4G

pastorizzazione in ambito alimentare e a un processo di essiccazione degli scarti in campo ambientale.

Gli impianti di essiccazione per il settore conciario sviluppati da Officine di Cartigliano sono di più tipi, ovvero sottovuoti, palissoni, tunnel Taic e LTD, essiccatori a radio frequenza, e sono pensati per tutte le tipologie di conerie.

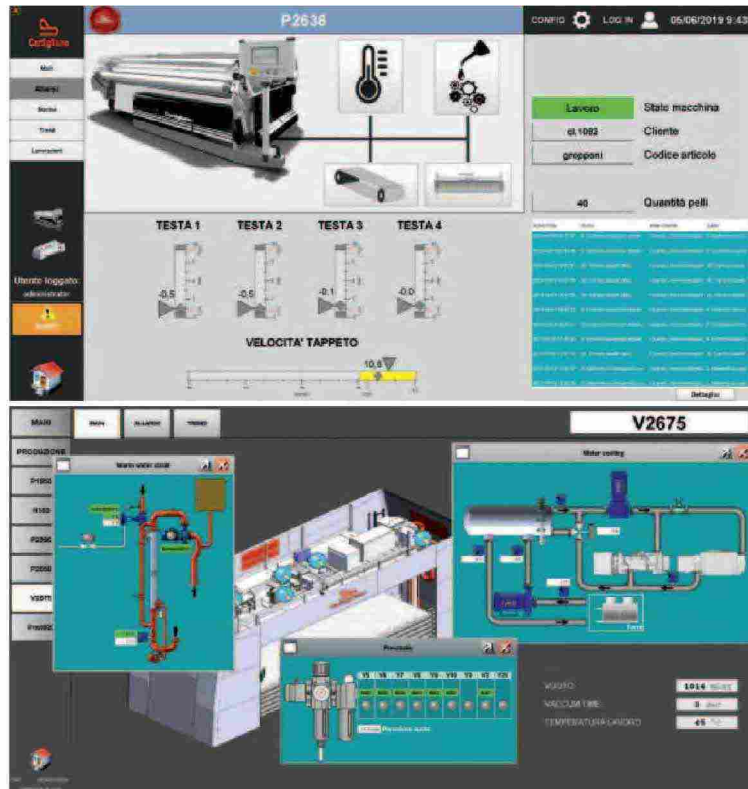
Per garantire una qualità elevata e costante si è deciso di allestire in ognuna delle tre divisioni dell'azienda, pelle, ambiente e radiofrequenza alimentare, una sala prove a disposizione dei clienti. Pur essendo macchine soggette a una certa standardizzazione, risulta molto elevata la capacità di personalizzazione degli impianti per rispondere alle specifiche esigenze di ogni cliente. In aggiunta a questo, Cartigliano svolge un importante e strategico ruolo nel post vendita, per offrire un'assistenza garantita in tutto il mondo.

Una collaborazione di successo

Proprio nell'ottica di migliorare la relazione post vendita con i propri clienti, Officine di Cartigliano si è rivolta a EFA Automazione per implementare il modulo di teleassistenza Ewon su tutte le macchine di sua produzione. "Nell'epoca del digitale e della connessione Internet eravamo alla ricerca di un prodotto che potesse collegare i nostri impianti installati in tutto il mondo alla rete, in modo da garantire assistenza ai clienti e risolvere eventuali problematiche nel modo più veloce possibile" spiega Bertacco, accounting & human resources director dell'azienda. "Da qui la collaborazione si è fatta via via più intensa, in modo da essere presenti sul campo, risolvere le necessità dei clienti di ogni dove, dare risposte ma anche avere report di diagnostica che avrebbero reso al reparto assistenza dei feedback interessanti".

Obiettivo raggiunto

Grazie alla collaborazione tecnologica con EFA Automazione, dunque, l'azienda vicentina è riuscita nel suo desiderio di proporre ai clienti prodotti più performanti e intelligenti. "Abbiamo iniziato a collaborare con EFA Automazione grazie ai pannelli operatori Hakko, successivamente con i moduli di teleassistenza Ewon e infine con il software



Tanto per l'utilizzo interno in azienda, quanto come HMI sui macchinari, Ignition ha permesso un elevato upgrading

Ignition per la realizzazione di applicazioni Scada/MES e HMI" continua Bertacco. "In precedenza si faceva uso solo di PLC e pannello operatore, poi con la collaborazione e l'aiuto di EFA Automazione abbiamo installato il modulo di teleassistenza Ewon. Quindi, per talune applicazioni abbiamo usato, in luogo di un semplice pannello operatore, un panel PC con il software di supervisione Ignition, il modulo di comunicazione Mqtt ed Ewon. Ciò ci ha permesso di ricavare dati utili dai macchinari, eseguire uno sviluppo sempre più mirato e garantire al cliente un prodotto altamente performante: era questo il nostro obiettivo ed EFA ci ha aiutati a raggiungerlo".

Un partner tecnologico

Ignition ed Ewon sono i prodotti chiave su cui Officine di Cartigliano ha puntato per centrare i propri obiettivi tecnologici con il supporto di EFA Automazione. "EFA Automazione è per noi un vero e proprio partner tecnologico più che un semplice fornitore. Grazie a Ewon il cliente dispone di un servizio di assistenza mirato per risolvere immediatamente ogni tipo di problema. Il risultato? Una notevole diminuzione delle chiamate in gestione presso il customer service" sottolinea Bertacco. Al cliente vengono suggeriti e installati aggiornamenti software in tempo reale, diminuendo trasferite e viaggi e, di conseguenza, contenendo i relativi costi. "La nostra azienda, lo preciso, vanta un parco clienti notevole, di cui l'85% basato all'estero" precisa Bertacco. "Sia per l'utilizzo interno in Cartigliano, sia in uso come HMI sui macchinari, Ignition ci ha permesso di ottenere un elevato upgrading, un miglioramento grafico notevole, oltre che una gestione dei dati precisa, semplice per l'utente, che riesce a intervenire dettagliatamente per migliorare il processo produttivo, risolvere problematiche e avere una corretta e puntuale tracciabilità sul funzionamento del macchinario e del flusso produttivo" conclude Bertacco.

EFA Automazione - www.efa.it

I BENEFICI DELLA TELEASSISTENZA

La soluzione di teleassistenza implementata grazie a EFA Automazione ha portato benefici ai clienti e di conseguenza al costruttore, sia per l'interfaccia molto amichevole che offre, sia per l'efficace gestione della diagnostica. A ogni feedback che Officine di Cartigliano riceve dai clienti, scaturisce la volontà di collaborare per migliorare e raggiungere nuovi risultati. La semplicità di utilizzo, nonché di esecuzione degli upgrade software offre una buona flessibilità per gestire qualsiasi tipo di problematica, tanto che l'azienda è stata in grado di centrare con soddisfazione gli obiettivi tecnologici che si era posta.