

Dall'assistenza remota all'IloT

Grazie all'impiego dei gateway Ewon Flexy di HMS Networks, Omet, punto di riferimento in ambito di macchine per la stampa e il converting di etichette e imballaggi flessibili, è diventata più efficiente

Carla Valeri

Omet produce macchine per la stampa e il converting di etichette e imballaggi flessibili e per la produzione automatica di tovaglioli, asciugamani e altri prodotti monouso in carta

“La prima macchina la vende il commerciale, per le successive il merito va al service”. Quante volte, parlando con aziende che producono macchine e linee, si sente questa affermazione? Il motivo è semplice: perché molto spesso, se non quasi sempre, è vera. Le aziende italiane si distinguono sul panorama mondiale per una offerta completa di soluzioni innovative, tecnologicamente all'avanguardia e, naturalmente, affiancate da una assistenza di alto livello. Omet è una realtà che rispecchia appieno questo ideale: fondata nel 1963 da Angelo Bartesaghi, ha fatto fin da subito della progettazione e costruzione di macchine speciali il suo punto di forza. Ben presto i clienti si moltiplicano, sia in Italia che all'estero, tanto da spingere Bartesaghi ad ampliare progressivamente la produzione. Oggi, dopo 60 anni di attività, sono le macchine per la stampa e il converting di etichette e imballaggi flessibili e per la produzione automatica di tovaglioli, asciugamani e altri prodotti monouso in carta i due principali settori specializzati in cui Omet opera.

Innovativi per definizione, anche nel service

“Il payoff di Omet racchiude in poche parole lo spirito che ci guida: Innovation with Passion” spiega Massimo Bellingardi, marketing coordinator di Omet. “Siamo tra le aziende più innovative nel nostro settore e crediamo che questo faccia la differenza per i clienti. Lo dicono i nostri numeri: sono più di 30 le persone al nostro interno che sono coinvolte in attività di ricerca e sviluppo per proporre nuove soluzioni al mercato. Un impegno oneroso, ma che ci ha portati a essere un riferimento nei diversi settori nei quali lavoriamo”. La crescita del numero di macchine vendute, insieme all'ampliamento dei mercati, ha richiesto un cambio di passo anche sul fronte dell'assistenza tecnica: più efficiente, strutturata e dotata dei più avanzati strumenti di gestione. Un netto passo in questa direzione è avvenuto nel 2012, quando Omet ha iniziato a organizzare il service facendo uso di soluzioni per la teleassistenza e la gestione da remoto Ewon.

“A partire dal 2012 le richieste si sono intensificate, per cui abbiamo iniziato a integrare su alcune macchine i gateway/router Ewon di HMS Networks” rimarca Michele Spreafico, service digitalization project leader dell'azienda. “La scelta si è rivelata vincente e, grazie a un'efficace combinazione di hardware e software, abbiamo iniziato sistematicamente a effettuare interventi da remoto o valutazioni a distanza prima di inviare un tecnico in loco o, meglio ancora, per risolvere direttamente il problema”. Nel 2014 è apparso evidente come quella scelta fosse la strada vincente da seguire: Omet decide di inserire tali dispositivi in tutta la sua offerta. Nasce così l'embrione dell'attuale reparto service, oggi battezzato Galileo, che viene organizzato sin da subito con una persona dedicata in via esclusiva agli interventi da remoto. Oggi i tecnici che si occupano a tempo pieno di questa attività in Italia sono ben quattro che, insieme ai colleghi che forniscono analogo assistenza dalle altre sedi internazionali, sono in grado di gestire oltre 1.000 installazioni connesse in tutto il mondo, le più recenti delle quali sfruttano Ewon Flexy 205, un gateway di ultima generazione che offre una serie di funzionalità avanzate utili sia per il cliente finale, sia per Omet stessa.

Ewon Flexy, la chiave di volta dell'IloT

Ewon Flexy nasce per interfacciarsi con la maggior parte dei dispositivi in commercio grazie alla compatibilità con i protocolli di comunicazione utilizzati in ambito industriale. La versatilità garantita dagli Ewon Flexy ha consentito ai tecnici Omet di sviluppare diverse applicazioni, alcune di tipo standard, altre decisamente avanzate: automazione dell'invio di email su trigger specifico, lettura di tag o valori critici, pubblicazione dei dati attraverso server http/https, finanche la conversione della logica da protocolli seriali, come Modbus, allo standard OPC. Questo ha reso possibile ciò che poteva sembrare impossibile: abilitare interconnessioni con macchine anche parecchio datate, ad esempio dei primi anni 2000, senza dover necessariamente modificare i programmi dei PLC, ovvero la-

sciando a Ewon Flexy il compito di abilitare la connettività in modo trasparente. E non è tutto. A differenza di quanto avviene collegandosi tramite desktop remoto, che inibisce l'accesso all'operatore e quindi richiede il fermo della macchina, la disponibilità di tool di simulazione unitamente all'impiego dei gateway Ewon Flexy, consente ai tecnici Omet di operare in completa trasparenza, come se si trovasse sull'impianto, e riprodurre specifiche condizioni operative. In tal modo la produzione non si ferma: stabilita la tipologia di intervento da eseguire, si abilita una connessione sicura tramite il gateway per procedere con le modifiche dei parametri ed effettuare i necessari aggiornamenti con un fermo minimo della macchina.

I tempi di intervento fanno la differenza

Molte aziende stampano etichette e packaging solo quando serve, senza fare magazzino. Questo approccio just in time snellisce le procedure ed evita di immobilizzare capitali e merci, ma espone a diversi rischi l'intera catena produttiva: uno stop imprevisto a una macchina può avere infatti importanti ripercussioni economiche e organizzative. Per questo, un intervento tempestivo in caso di necessità è d'obbligo. "In passato, per un'impresa manifatturiera come la nostra, l'intervento fisico presso i clienti era quasi indispensabile; oggi, invece, la maggioranza delle nostre attività di assistenza vengono gestite da remoto, rappresentando circa l'86% del totale" sottolinea Alessandro Chiodi, marketing specialist per l'after sales & service di Omet. "I vantaggi, di conseguenza, sono molteplici. Le tempistiche in particolare fanno la differenza, con un evidente risparmio ovviamente anche in termini di costi. Il merito va all'abilità dei nostri tecnici e del gateway Ewon Flexy, il quale permette di accedere in totale sicurezza all'interno degli impianti e consente di comunicare con tutta l'elettronica di bordo; vale a dire con una quantità significativa di componenti di diversi produttori e raggiungibili attraverso protocolli differenti". A proposito di accesso da remoto, gli Ewon Flexy sono certificati ISO 27001. A differenza di altri dispositivi presenti sul mercato, per i quali è presente la sola dichiarazione di conformità, HMS Networks ha optato per la piena certificazione. La sicurezza informatica è una questione alla quale l'azienda presta la massima attenzione: i 20 anni di esperienza e l'affidabilità di quasi 500.000 dispositivi attivi in tutto il mondo sono un'ulteriore garanzia in tal senso.

Funzionalità che vanno oltre la teleassistenza

Oltre alla teleassistenza, un grande e ineguagliabile plus offerto dalla connettività dei gateway/router Ewon Flexy è la possibilità di agire da punto di raccolta e comunicazione verso l'esterno, cloud compreso, di qualsiasi tipo di dato generato dalla macchina. Ciò per effettuare analisi statistiche, calcolare KPI, analizzare trend, accorgersi di potenziali derive occulte e, quindi, segnalare l'insorgere di esigenze manutentive. All'interno del reparto service, Sfera è la web app che dà accesso a una ricca piattaforma di raccolta dati IoT che Omet ha sviluppato in ottica di gestione digitale dei suoi asset: da ogni dispositivo (PLC, drive ecc.) vengono prelevati valori quali



Ewon Flexy nasce per interfacciarsi con la maggior parte dei dispositivi in commercio grazie alla compatibilità con i protocolli di comunicazione utilizzati in ambito industriale

corrente, coppia, temperatura ecc., vengono inviati in cloud attraverso Ewon Flexy e utilizzati poi per la gestione della manutenzione e per l'elaborazione dei vari KPI richiesti dai clienti. Si tratta di un'applicazione modulare, che include pacchetti dedicati all'analisi dei dati produttivi, per il troubleshooting, la tracciabilità, l'analisi dei consumi ecc. Sfera è inoltre pensata per rispondere alle esigenze di operatori, supervisori e manager, ai quali mostra informazioni differenti in funzione della tipologia di utente. È presente anche un Cmm (Computerized Maintenance Management System) di ausilio per il manutentore, che riporta informazioni per l'analisi predittiva e il monitoraggio della vita dei componenti, incluse funzioni di alert e la generazione di BOM (Bill of Material) con i ricambi necessari per la successiva manutenzione. Parallelamente il reparto Galileo sta sviluppando anche un'altra applicazione web che sfrutta l'intelligenza artificiale di ChatGPT per interagire in maniera semplice con il sistema Sfera e ottenere informazioni basilari, quali le performance nel corso di un determinato lasso di tempo o la quantità di pezzi presenti in un lotto, il tutto senza dover navigare tra grafici e tabelle ma lasciando che l'AI analizzi i dati in cloud (Microsoft Azure) e presenti i risultati in maniera automatica. Un'altra attività che verrà abilitata presto tramite la piattaforma Sfera è il calcolo preciso del costo di realizzazione di ciascun prodotto. Molte aziende nel loro conto economico riferito alla produzione suddividono secondo formule di allocazione percentuale l'importo delle spese fisse (energia ecc.), ma così facendo non è possibile pervenire a un'esatta fotografia dei costi e, quindi, della marginalità per ciascun prodotto o lotto di produzione. Disporre di dati certi estratti direttamente dalle macchine permette invece di calcolare con precisione questi valori, a tutto vantaggio della gestione operativa aziendale e del ROI.