

# Tecnologie e know-how per la logistica e il mercato mobile

La crescita di Psion Teklogix nei prossimi anni sarà centrata su due core business, che verranno approcciati con soluzioni innovative

VALERIO ALESSANDRONI

**C**irca un anno fa abbiamo dedicato il nostro articolo di copertina a Psion Teklogix. Con l'aiuto di Giuseppe Luchesa, direttore generale della filiale italiana, vediamo come si è trasformata l'azienda rispetto al recente passato e lungo quali linee strategiche intende crescere nel prossimo futuro.

## Due Go-to-Market

“Uno dei primi impegni sarà quello di aumentare la nostra riconoscibilità sul mercato, basandoci su due diversi Go-to-Market, che convivono nella nostra organizzazione a livello mondiale”, afferma Luchesa. “Il primo è quello dei prodotti e delle soluzioni per il mercato della Supply Chain & Logistics, che costituisce il core business storico di Psion Teklogix”. In questo caso, il modello di Go-to-Market è tipicamente diretto e si basa su partnership consolidate negli ultimi anni con molti degli attori principali: dai system integrator ai WMS provider, a coloro che realizzano soluzioni e le pacchettizzano all'interno di una generica soluzione VAR. La seconda linea di prodotti e soluzioni è invece destinata al Global Mobile Market, nel quale l'azienda era già entrata con i prodotti Psion. “Alcuni di tali

**Impiego del terminale palmare 7035 per la raccolta dati in campo aeronautico**



prodotti sono tipicamente Mobile ma possono essere utilizzati anche in applicazioni di logistica, laddove non sono richiesti prodotti particolarmente robusti”, spiega Luchesa. “Tanto è vero che, nella parte Mobile, stiamo cercando di finalizzare un canale di vendita indiretto, basato su due distributori nazionali. Stiamo inoltre cercando di qualificare una serie di VAR, per dare un maggiore valore aggiunto alle nostre soluzioni. Infatti, nel mercato Mobile è molto importante offrire una soluzione a valore aggiunto, perché l’hardware è fine a sé stesso ed è difficile inquadralo e giustificarlo in quanto tale. Chi propone invece una soluzione ‘end-to-end’ riesce a valorizzare tutto il pacchetto”. Questi due Go-to-Market si differenziano soprattutto perché per la parte di logistica è tipicamente richiesta una piattaforma molto robusta, mentre per le applicazioni Mobile deve essere ‘abbastanza’ robusta. Certo, qualche volta c’è bisogno di molta robustezza anche nelle applicazioni Mobile, dove vi sono applicazioni outdoor o situazioni ambientali estreme. “Ma le due linee restano comunque separate, perché i due mercati hanno caratteristiche diverse”, sottolinea Luchesa.

### Nuovi servizi a valore aggiunto

Quali sono, quindi, i nuovi servizi offerti al mercato e come punta a differenziarsi, l’azienda, rispetto ai competitor più vicini? “Un comune denominatore dei due mercati di riferimento citati è costituito dai servizi professionali pre- e post-vendita”, risponde Luchesa. “Nel mercato Supply-Chain & Logistics, gli utenti finali sono seguiti dai VAR; nel mercato Mobile, i VAR possono fare leva sui nostri servizi post-vendita per offrire il primo livello di supporto alle applicazioni che vendono”. In questo caso, esiste ovviamente una forte componente di integrazione (immaginiamo il Gprs, piuttosto che un’applicazione Rfid o un’applicazione mobile, dove gli utenti sono disseminati sul territorio nazionale). Il VAR è in grado di gestire le problematiche di primo livello software e solamente in un secondo livello si giunge alla riparazione dell’hardware. Nel mercato Supply-Chain & Logistics, invece, è critico che l’applicazione funzioni sempre e che abbia un ritorno nella parte di logistica. Quindi, l’intervento on-site è più strategico e ci si aspetta che il supporto offerto sia adeguato. “Anche i nostri servizi si muovono quindi in quest’ottica, avendo alle spal-

le la grande struttura di riparazione di Psion Teklogix Europe (PTE), che assicura tempi di servizio e assistenza garantiti sulla riparazione dell’hardware”, riferisce Luchesa. “Attraverso un sito protetto in extranet, i clienti che hanno un contratto di manutenzione possono accedere



Il terminale palmare 7535

a questi servizi di alto profilo e gestire le loro richieste in maniera molto veloce”. Alcuni competitor Psion Teklogix preferiscono seguire un modello basato su canali. “Questi canali hanno dei partner molto simili a quelli che troviamo

## L'azienda

Psion Teklogix è un fornitore globale di soluzioni per il mobile computing, la raccolta dati wireless e le applicazioni Rfid. Le soluzioni di elaborazione mobile della società, caratterizzate da un elevato grado di integrazione, comprendono sistemi hardware ‘robusti’, reti wireless sicure e software affidabile, il tutto supportato da servizi di consulenza professionali e da programmi di assistenza avanzati. Psion Teklogix è fortemente impegnata nel supporto delle tecnologie emergenti, come Rfid, caratterizzata da potenzialità decisamente interessanti in numerosi settori applicativi. Psion Teklogix è la più grande divisione all’interno di Psion PLC, vanta un’esperienza di oltre trent’anni nel settore industriale, può contare su una base di clienti diffusa in oltre 70 Paesi e dispone di 36 filiali in 17 Paesi. Il quartier generale della società è a Mississauga (Ontario), mentre altri uffici direzionali sono presenti negli Stati Uniti, in America Latina, in Europa e in Asia. Psion Teklogix è una filiale di Psion PLC, società quotata alla Borsa di Londra.



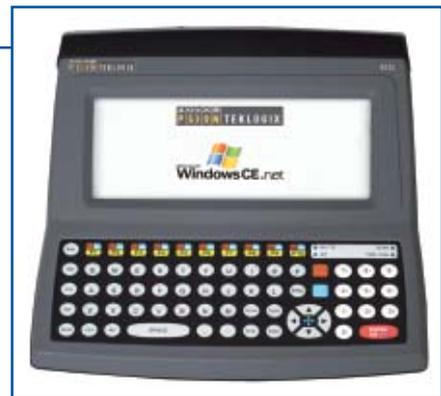
**Applicazione del terminale veicolare 8255**

nella nostra parte Mobile”, osserva Luchesa. “Ma alcuni competitor cercano di applicare tale modello in modo più vasto. Noi, invece, cerchiamo di valorizzare quello che è il nostro DNA, che è quello di una società con grandi valori sotto il profilo etico e professionale, grande responsabilità, forte supporto ai clienti (partner o utenti finali), grande

rispetto delle logiche di mercato e dei valori da un punto di vista dei servizi professionali (servizi tecnici in generale, ma anche servizi post-vendita, consulenze software, competenza applicativa, gestione delle problematiche di sistema operativo e, non ultimo, il servizio di riparazione in caso di guasto delle apparecchiature)”. “In ultima analisi, cerchiamo di ridurre il più possibile il Total Cost of Ownership (TCO) per le soluzioni di questo tipo”, aggiunge Luchesa. “Valorizzando non solo l’acquisto iniziale dell’hardware, ma anche l’investimento a medio o lungo termine (in base alla soluzione) e i relativi ritorni”. La differenziazione attraverso questi servizi, quindi, è molto forte. Perché l’hardware oggi, nella migliore delle ipotesi, è un oggetto da dover giustificare. Nella peggiore delle ipotesi è visto (per esempio, nel caso degli access point) come una commodity. E’ quindi attraverso il servizio, la competenza, la reputazione e l’affidabilità di tutta la soluzione che Psion Teklogix cerca di proporsi sul mercato. “In alcuni casi ci troviamo sul mercato con un modello differente, laddove alcuni nostri competitor utilizzano canali di vendita attraverso VAR e/o distributori anche sulla parte di logistica”, conclude Luchesa. “A quel punto, sta al cliente finale pesare e valorizzare le varie competenze, i servizi, ecc. La battaglia si gioca quindi sulla valorizzazione di quella che è la percezione del package intorno al prodotto stesso. Perché sicuramente tutti i prodotti funzionano ed è il package complessivo che può fare la differenza tra una soluzione di successo e una soluzione solo accettabile”.

## Nuovo computer veicolare

Psion Teklogix ha ampliato la propria offerta nel settore delle soluzioni basate sul sistema operativo Windows CE.NET con l’introduzione del nuovo computer veicolare modello 8525. Realizzato a partire dalla piattaforma Advanced Intel Xscale/CE.NET di Psion Teklogix, il nuovo computer veicolare dispone di un’ampia gamma di opzioni, in termini di sviluppo software e di connettività, per soddisfare le esigenze di raccolta dati, in continua evoluzione, di settori quali porti, scali container, catena del fresco, aeroporti e, in generale, laddove è richiesta la copertura di aree di grandi dimensioni. Contraddistinto da un livello di protezione IP66 e in grado di operare in ambienti caratterizzati da velocità di condensazione dell’umidità relativa dal 5 al 95% e temperature di - 30 °C, esso assicura elevata produttività e una eccellente disponibilità al servizio. La piattaforma basata su standard del nuovo computer permette di sviluppare applicazioni in modo molto semplice con i Mobile Devices Software Development Kit di Psion Teklogix. Oltre alle possibilità di personalizzazione, il modello 8525 mette a disposizione un’ampia gamma di opzioni in termini di connettività che spaziano dalle tecnologie conformi alle specifiche 802.11 alla nuova radio a banda stretta digitale per arrivare alle modalità classiche quali GSM/Gprs, Cdma e Bluetooth. Grazie al modello 8525 e ai recenti aggiornamenti apportati ai computer veicolari 8560 o 8570 che adottano il sistema operativo Windows XP, gli utilizzatori possono scegliere la soluzione di elaborazione che meglio soddisfa le loro esigenze. Inoltre, la famiglia di computer portatili che operano in ambiente CE.NET, comprendente i modelli 7530, 7535, Workabout PRO e Netbook PRO, permette di distribuire semplicemente le proprie applicazioni su soluzioni diverse. Il nuovo computer veicolare può essere utilizzato sia in modalità batch, sia all’interno di reti Wlan o Wwan.



## Le linee più recenti

Quali sono le linee di prodotto Psion Teklogix più recenti? “Il nostro portfolio di prodotti e soluzioni non è mai stato vasto come quest’anno”, risponde Luchesa. “Una delle nostre linee di prodotto più recenti è quella dei Workabout Pro. Si tratta di una macchina tipicamente nata per il mobile. Risponde infatti alle esigenze del Workabout MX classico, che per anni ha determinato questa linea di prodotto, offrendo caratteristiche di elevata modularità e possibilità di integrazione”. Una delle caratteristiche delle migliaia di Workabout installati è il valore fornito dai VAR, che hanno messo un’applicazione di un certo tipo attorno al terminale, integrando poi soluzioni locali specifiche. Il Workabout Pro, su piattaforme standard, cerca di offrire le stesse soluzioni. “La cosa più logica è quindi vedere una migrazione di queste applicazioni sulla nuova macchina”, prosegue Luchesa. “Non a caso abbiamo rilasciato un prodotto software che facilita la migrazione delle applicazioni Workabout MX verso la piattaforma CE.NET, cercando di agevolare la parte di sviluppo per la nostra rete di VAR e distributori”. Il prodotto sta gradualmente fornendo tutte le risposte per le quali era stato progettato: modularità, possibilità di integrare diversi engine di comunicazione (dal WiFi al Gprs, al Bluetooth, integrato in alcune versioni), il modulo di lettura dei barcode, lettori Rfid, ecc. Ed è solo l’inizio: il prodotto ha meno di un anno di vita, ma sta rapi-



**Applicazione del terminale veicolare 8260 nello stoccaggio di container in ambito portuale**

damente imponendo un trend. Il Workabout Pro, per queste sue caratteristiche di flessibilità, può essere impiegato anche in applicazioni di logistica. Il computer palmare 7535, robusto e affidabile, nato invece per applicazioni di logistica, è passato qualche volta su applicazioni Mobile. Questi due prodotti tagliano quindi in modo orizzontale i due mercati verticali. “Vi sono poi i prodotti Mobile che

## Nuovo computer palmare



Il nuovo computer palmare modello 7530 si affianca ai modelli 7535, Netbook PRO e Workabout PRO, tutti basati sulla piattaforma Windows CE.NET. Il nuovo dispositivo è stato progettato per soddisfare le esigenze di un computer palmare a elevate prestazioni in grado di visualizzare risorse provenienti da più fonti - azienda, Web, applicazioni client/server - mentre si opera in ambienti difficili e caratterizzati da temperature estreme. Infatti, le doti di robustezza, flessibilità, integrazione ed ergonomia fanno del modello 7530 una soluzione ideale di mobile computing in applicazioni quali celle frigorifere, porti, scali container e, in generale, laddove è richiesta la copertura di aree di grandi dimensioni. Il nuovo modello è stato progettato per integrarsi con le infrastrutture esistenti ed è compatibile con il precedente 7030. Per gli utenti che desiderano impiegare la tecnologia digitale a banda stretta, il computer palmare può essere equipaggiato con la nuova radio a banda stretta digitale. Compatta e di peso contenuto, essa opera nell'intervallo compreso tra 403 e 512 MHz e permette di ottimizzare la durata della batteria, migliorare la chiarezza e la persistenza del segnale e assicurare un più ampio intervallo di copertura. Di conseguenza, gli utilizzatori possono aggiungere il nuovo 7530 in un ambiente dove sono presenti i computer palmari della precedente serie 7030 oppure operare in un ambiente misto, avviando la transizione dalle trasmissioni in banda stretta a quelle conformi agli standard 802.11<sup>g</sup>/b/g. Il modello 7530 rappresenta l'evoluzione della famiglia di computer palmari basati sul sistema operativo Windows CE.NET di Psion Teklogix. Grazie al nuovo computer palmare e ai modelli 7535 e Workabout PRO, gli utilizzatori possono scegliere il dispositivo palmare che meglio soddisfa le loro esigenze. Anche il nuovo dispositivo, al pari di tutte le soluzioni che operano in ambiente CE.NET, dispone di processori in architettura Xscale e supporta le tecnologie di comunicazione 802.11, Bluetooth, Rfid e Snmp. Il nuovo computer palmare può essere utilizzato sia in modalità batch sia all'interno di reti Wlan o Wwan.



Il nuovo computer palmare Workabout PRO



Il computer palmare Workabout PRO è disponibile anche nella versione Short

offriamo da qualche anno, come il Netpad e il Netbook Pro, che prossimamente saranno affiancati dalle rispettive nuove generazioni”, riferisce Luchesa. “Infine, abbiamo nuove apparecchiature per la logistica, tra cui il nuovo terminale 7530, molto robusto e in grado di comunicare in WiFi o in narrow band. Sarà la prima macchina ad avere in ambiente

aperto CE.NET un engine di comunicazione WiFi standard e un engine di comunicazione narrow band, offrendo continuità a tutti i clienti che adottano questo tipo di tecnologia”. E’ in consegna anche il nuovo terminale veicolare CE.NET denominato 8525, che mantiene la flessibilità di comunicazione (narrow band e WiFi) del modello 7530

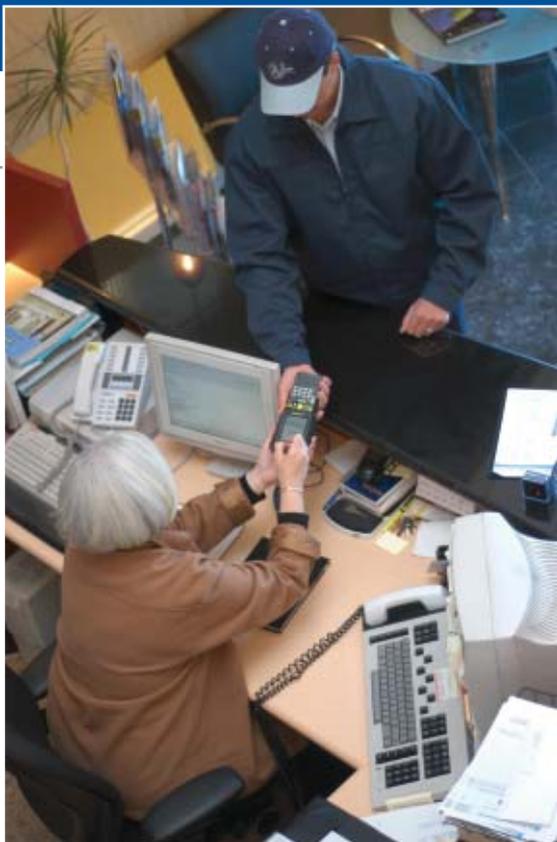
offrendo una risposta per le applicazioni veicolari, soprattutto nella logistica, che hanno necessità di un ambiente aperto, un’architettura client-server, ecc. Infine, sono state introdotte soluzioni di picking vocale, in particolare una soluzione software che utilizza un hardware standard de facto nel mercato delle soluzioni speech. Quello che fa la differenza è lo strato di integrazione middleware che permette di avere dei plus nel momento in cui queste soluzioni si muovono nell’ottica di dare un ritorno di investimento molto rapido rispetto ad altre applicazioni.

## Tecnologia Rfid e sistemi SAP

Aggiungere le funzionalità Rfid ai sistemi ERP SAP R/3 e mySAP non è un compito banale. Il software SAP R/3 è una parte integrale dei processi critici aziendali e necessita di informazioni precise e tempestive. Psion Teklogix collabora con i clienti nella realizzazione del progetto di raccolta dati Rfid allo scopo di determinare la soluzione più adeguata e più economica. L’azienda fin dal 1997 è in grado di rendere disponibili tutte le funzionalità di SAP R/3 ai lavoratori mobili che operano nelle diverse funzioni aziendali ed è il primo partner software di SAP ad aver completata la certificazione SAP Auto-ID Reader Hardware (AID-RH) relativa alle soluzioni SAP R/3 per il mobile business. L’approccio di Psion Teklogix nell’integrazione della tecnologia Rfid nei sistemi ERP SAP R/3 e mySAP è quello di comprendere i processi di business, i requisiti e le capacità del cliente per poter rendere disponibile questa tecnologia nelle modalità specifiche richieste, mettendo a punto una soluzione appropriata e in linea con le sue aspettative. L’obiettivo principale di Psion Teklogix è soddisfare completamente le aspettative del cliente - a livello di impresa, di business, di tecnologie e di risorse umane - mediante soluzioni flessibili capaci di supportare le future evoluzioni.

### Settori fondamentali

Su quali settori fondamentali sta puntando l’azienda? Vi sono delle novità significative rispetto allo scorso anno? “I nostri prodotti sono utilizzabili in quasi tutti i settori, anche se abbiamo deciso di focalizzarci su alcune applicazioni particolari”, afferma Luchesa. “Nella parte Logistica, per esempio, stiamo puntando sulle



Un'applicazione del computer palmare Workabout PRO

applicazioni di warehousing dove le apparecchiature devono assicurare prestazioni di alto livello". E' il caso, per esempio, dei magazzini dove sono richieste elevate caratteristiche di durata e affidabilità o anche di complessità dell'intera infrastruttura (magazzini all'aperto, siti molto vasti, porti e interporti, catena del freddo, settore della ceramica, ecc.). Fino ai magazzini più banali, dove si eseguono applicazioni di inventario o di posizionamento del materiale. All'interno di queste applicazioni, la soluzione speech si ritaglia una nicchia nelle applicazioni di picking intensivo, dove il valore aggiunto viene fornito attraverso una soluzione di alte prestazioni, affidabilità e sicurezza, con un rapido ritorno dell'investimento. Quindi, il valore aggiunto che il cliente ha nei confronti dei propri competitor è molto

immediato e l'investimento è giustificato da tutti i valori interni. Un'altra nicchia applicativa particolare è quella dei magazzini di logistica per terze parti, dove sono richieste un'elevata velocità di installazione e la massima flessibilità dell'impianto, nonché la possibilità di gestione centralizzata. Aggiunge Luchesa: "Nella parte Mobile, i nostri prodotti sono indicati in tutte le applicazioni dove i terminali Workabout MX hanno fatto da battistrada: dal meter reading alla raccolta dati e alla comunicazione delle informazioni (reti di assistenza tecnica, vendita, raccolta e scarico del dato, distribuzione dell'informazione, ecc.), alle soluzioni di ticketing". Con le nuove soluzioni tecnologiche Gprs, Bluetooth, ecc., dove si tenta di portare le applicazioni dall'utente, oppure l'utente cerca di entrare nelle applicazioni centrali, queste applicazioni stanno cambiando. "Nelle applicazioni di vendita, per esempio, i nostri Netbook Pro permettono di avere online la situazione del cliente che si sta visitando, grazie a un collegamento sicuro in Gprs con il CRM centralizzato", egli riferisce. Il Workabout Pro, che ha uno schermo più piccolo, è particolarmente adatto per applicazioni di field service o di raccolta dati per un altro tipo di utenza, che ha bisogno di una tastiera a 25 o 55 tasti per un data entry numerico o alfanumerico, anche con cattura di dati Rfid o barcode. In questo contesto rientrano quindi le applicazioni Rfid che, a loro volta, riguardano sia l'ambiente della logistica, sia quello Mobile). La stessa Psion Teklogix ha implementato una soluzione in Rfid all'interno del proprio ciclo logistico. In particolare, ai clienti che hanno sottoscritto un particolare servizio preparato di riparazione, viene offerta la possibilità di acquistare dei "gettoni" Rfid da inserire nella scatola di prodotti in riparazione. All'ingresso del centro di riparazione PTE, un portale Rfid legge sui gettoni i dati del prodotto e del cliente, esegue la riparazione richiesta e gestisce la restituzione del prodotto riparato. "Per fare un salto di qualità nella proposizione dei nostri prodotti (specificamente nella parte Mobile), stiamo cercando di stringere alleanze con partner che abbiano un adeguato spessore applicativo e

che distinguiamo in partner 'approved' (dotati di comprovata esperienza sul campo) e partner 'expert' (che hanno un commitment maggiore dal punto di vista delle soluzioni)", conclude Luchesa. E questo tipo di alleanza con VAR dotati di know-how specifico ha un significato importante proprio nella parte Mobile, dove i clienti sono alla ricerca di una soluzione completa. ■

## Tecnologia di riconoscimento vocale

TekSpeech di Psion Teklogix è una soluzione bundle di distribuzione end-to-end, basata sul riconoscimento vocale, comprendente le parti hardware, software, di reti wireless, di servizi professionali e di supporto. TekSpeech è ideale per gli ambienti più severi, come magazzini, centri di distribuzione e altri ambienti SCL con elevati volumi di parti e applicazioni di movimentazione contenitori. TekSpeech si integra in qualsiasi sistema di backend e permette di basare sul riconoscimento vocale qualsiasi applicazione di stoccaggio. Essa combina la tecnologia vocale con applicazioni custom per ottenere una maggiore produttività e precisione e, quindi, un ammortamento più rapido (spesso in meno di un anno).