

System Integrator: un ruolo in evoluzione

In questa seconda parte della tavola rotonda parliamo ancora di integratori di sistemi e del ruolo sempre più importante che stanno assumendo. Ricordiamo che la prima parte è stata pubblicata sul numero precedente di Automazione Oggi

ANTONELLA CATTANEO

E sperienze, supporto, integrazione, servizi...: come si sta evolvendo il ruolo del system integrator?

Secondo **Marco Viganò**, responsabile del progetto Omron Solution Partner in **Omron** "il ruolo del system integrator, che in Omron abbiamo deciso di battezzare Solution Partner, è destinato ad assumere un'importanza crescente. Le applicazioni, infatti, sono sempre più complesse e le aziende produttrici di componenti d'automazione, come la nostra, di fronte alla crisi del mercato sono alla caccia di nuove sfide e di nuove opportunità. Questo significa, però, doversi talvolta confrontare con ambiti del tutto nuovi, dove sono richieste competenze specifiche. È in queste situazioni che l'OSP (Omron Solution Partner) può fare la differenza". Per **Fabio Piazza**, division manager industrial manufacturing di **Phoenix Contact**, "il system integrator sta diventando il riferimento applicativo quando all'interno del mondo manifatturiero si devono sviluppare soluzioni innovative per razionalizzare e rendere efficienti le automazioni. La partnership che si crea tra il system integrator e i fornitori di soluzioni d'automazione diventa la miscela che permette all'utilizzatore finale di ottenere il massimo delle pre-

stazioni. Non dobbiamo dimenticare che il system integrator è importantissimo sul territorio, grazie alla versatilità, velocità d'intervento e qualità del servizio; si raggiunge così un livello d'eccellenza i cui benefici si concretizzano in termini di produttività".

L'esperienza di Modula, system integrator nel campo dell'automazione, ha inizio nel 1994. "Da allora siamo in continua evoluzione, cercando di interpretare e di soddisfare al meglio le esigenze del mercato" sostiene **Stefania Galassini**, senior software engineer e socio fondatore di **Modula**. "Agli inizi è stato impegnativo far capire ai potenziali clienti i vantaggi di rivolgersi a un unico interlocutore piuttosto che acquistare ingegneria, hardware, software e servizi da singole entità: le aziende tendevano sempre a identificarci come software house e non come solution provider. Poi piano piano l'atteggiamento delle aziende è cambiato, comprendendo che il system integrator mette a disposizione conoscenze ed esperienze multidisciplinari ed è in grado di selezionare la soluzione migliore disponibile sul mercato tenendo conto di tutti gli aspetti che un progetto di automazione comprende. Conseguentemente anche il nostro ruolo si è evoluto man mano: per essere identificati come punto di riferimento dai nostri clienti dobbiamo essere sempre attenti e informati sulle novità, cercare di inter-

pretare i desideri (attuali ma soprattutto futuri) dei clienti, in modo da proporre soluzioni che costituiscano un investimento durevole.

Nei momenti di crisi economica, come quello che stiamo vivendo attualmente, notiamo una frenata nella tendenza a utilizzare l'esperienza del system integrator: a fronte di budget limitati le aziende tendono a ritornare al concetto di acquistare ciascun servizio separatamente, con la falsa impressione di riuscire a contenere i costi”.

Quali caratteristiche deve avere un system integrator per essere scelto da un'azienda e quali sono invece le caratteristiche richieste dai clienti?

Viganò sostiene che i criteri che Omron ha adottato nella costruzione di una rete di partner tecnici sono stati molto rigorosi. “Queste aziende rappresentano, a tutti gli effetti, Omron di fronte al cliente e devono quindi essere portatori dei valori aziendali quali correttezza e affidabilità, oltre a quelli loro specificamente richiesti come la competenza e la conoscenza del settore in cui operano. Ecco perché li abbiamo chiamati partner: devono agire come se fossero parte di Omron, mettendo in campo le loro conoscenze delle applicazioni, dei mercati ma anche dei nostri prodotti. È questa sintesi che fa sì che un'azienda venga scelta come OSP”.

“Phoenix Contact ha iniziato da qualche anno collaborazioni con system integrator sul territorio nazionale, fornendo la formazione necessaria al fine di dare all'utilizzatore finale il massimo sostegno” continua **Piazza**. “Il system integrator deve dare un supporto completo, integrando lo sviluppo software al pacchetto prodotti. L'utilizzatore finale percepirà il system integrator come riferimento tecnico, affidandogli l'ottimizzazione dell'automazione sviluppata. L'integratore avrà anche il compito di mantenere la competitività necessaria permettendo la sostenibilità dell'automazione. Un'altra caratteristica importante che il system integrator deve mantenere è il pragmatismo nello sviluppo applicativo, enfatizzando il rapporto prezzo/prestazione dell'automazione”.

Secondo **Galassini** “la caratteristica che i clienti Modula maggiormente apprezzano è la professionalità: per loro affidare un progetto a un system integrator significa sapere che otterranno un prodotto di qualità, nei tempi richiesti e con il minimo dispendio di energie da parte loro. Il rapporto con il system integrator è quindi basato molto sulla fiducia. Fiducia che si acquista dimostrando serietà, professionalità, esperienza, disponibilità.

Spesso i nostri clienti non sanno cosa vogliono, ma sanno dove vogliono arrivare: quello che si aspettano da un system integrator è la capacità di comprendere le necessità dell'azienda e di sfruttare l'esperienza e la conoscenza per proporre le soluzioni più opportune per risolvere i loro problemi. Per questo motivo il system integrator dovrebbe essere completamente indipendente e non fidelizzato a brand specifici, in modo da proporre le soluzioni in totale autonomia: questo significa per noi un grosso investimento in termini di formazione, aggiornamenti, licenze di sviluppo...”.

Ci sono aziende che non nascono system integrator ma nel corso della loro vita lo diventano o si propongono come tali: cosa c'è alla base di questa scelta? Cosa spinge un'azienda a una tale trasformazione? È solo voglia di cimentarsi in nuovi progetti o alla base c'è sempre e comunque il business?

“Naturalmente qualsiasi azienda esiste per fare business anzi più precisamente per produrre profitti” sostiene **Viganò**. “Tuttavia, per aderire a un progetto di partnership tecnico-commerciale come quello proposto da Omron si deve avere una forte propensione alla sfida. Se da un lato, infatti, queste aziende possono beneficiare dell'appartenenza alla rete di partner Omron (anzi tutto spendendo il marchio presso i loro clienti ma anche potendo sfruttare azioni di sinergia con noi), dall'altro l'impegno che è loro richiesto non è solo di proposizione dei nostri componenti nelle loro applicazioni. Devono al contrario essere animati da spirito pionieristico nell'individuare nuove opportunità, cercando talvolta di risolvere problemi lasciati insoluti dai concorrenti. Normalmente queste caratteristiche fanno parte del DNA aziendale, come dire: integratori di nasce. Però abbiamo anche esempi di aziende dedite a tutt'altro business che quasi casualmente intravedono una nuova opportunità di crescita come integratori, ci provano, ci credono e infine l'attività di system integration prende il sopravvento”.

Piazza ricorda, ad esempio, che Overall srl è nata come agenzia di rappresentanza e poi nel tempo è diventata un system integrator. “Questa scelta fu dettata dalla necessità di supportare i clienti sia in fase di scelta dei prodotti sia in quella di utilizzo degli stessi”.

Per Modula la situazione è diversa. Modula è nata system integrator. Continua **Galassini** “quando Modula è nata avevamo già l'idea di proporci come system integrator: le precedenti esperienze dei soci come liberi professionisti avevano già indicato il percorso che si sarebbe voluto seguire. È però difficile agli inizi rivestire questo ruolo: come dicevamo occorre conquistarsi la fiducia dei clienti, e questo processo prevede di muoversi a piccoli passi, dimostrando piano piano in pratica le proprie capacità. Credo sia raro che un cliente affidi a un system integrator senza alcuna esperienza un progetto anche relativamente semplice: sarebbe un salto nel buio troppo rischioso. La motivazione di diventare system integrator non nasce da pure considerazioni di business, ma dalla volontà di utilizzare le proprie conoscenze e le proprie esperienze per migliorare la gestione dei progetti e arrivare a un risultato di soddisfazione non solo per il cliente ma anche per l'integratore. È un passaggio secondo me naturale: quando si sono maturate esperienze tali da essere propositivi nei confronti dei clienti risulta automatico cercare di



Marco Viganò



Fabio Piazza



Stefania Galassini

proporre la propria soluzione, senza rimanere confinati nello sviluppare solo una parte del progetto. Troppo spesso infatti capita che, anche se le singole entità svolgono il proprio compito secondo specifica, le interfacce tra le varie discipline non siano ben curate e che il risultato finale non sia in linea con le aspettative: in questo caso non è solo il cliente a subirne le conseguenze, ma anche chi ha sviluppato il proprio lavoro al meglio è frustrato dal risultato globale”.

Quale è stato il system integrator che vi ha dato maggiori soddisfazioni? Quale soluzione interessante ha proposto?

Domanda difficile che richiede una risposta complessa secondo **Viganò**. “Attualmente Omron ha una rete di 17 integratori che operano sul territorio nazionale, suddivisi per applicazioni o mercati di riferimento, come il water treatment, la visione industriale, l'alimentare, la carta, la ceramica ecc. Recentemente ne abbiamo acquisito uno per supportare i nuovi robot Scara mentre un altro, già esistente, si farà carico dell'assistenza degli inverter di grossa taglia. Ovviamente ognuno contribuisce in maniera diversa a seconda della penetrazione che ha nel settore specifico, dell'andamento del singolo mercato, e così via. Abbiamo esempi di applicazioni molto interessanti in ambiti diversi e presso utenti finali di primaria importanza realizzati da OSP differenti. Abbiamo inoltre effettuato azioni di co-marketing di grande successo con diversi integratori. Stilare una classifica sarebbe estremamente difficile: preferisco dire che il team nel suo insieme ci ha dato grandi soddisfazioni e ci sono le premesse perché questo possa ripetersi anche in futuro”.

Per **Piazza** in questo momento in cui il mercato ha premiato il rapporto di partnership tra aziende, è stato fondamentale avvalersi di system integrator, soprattutto per trasferire sulle linee di automazione il massimo delle prestazioni e competenze. “Con questa filosofia Overall ha saputo sviluppare sistemi di supervisione, utilizzando un insieme di



Fonte: www.icatlogistics.com

prodotti Phoenix Contact, con alla base la linea di connessione Pluscon e la parte di comunicazione basata sulla famiglia di controllori della serie ILC 1XX.” La soluzione da ricordare è la “possibilità di creare dispositivi industriali dotati di porta Ethernet per la raccolta dati con costi contenuti. Grazie all'impiego dei PLC della famiglia ILC1xx, in tutte le sue varianti, è possibile acquisire dal campo e/o da altri PLC informazioni e inviarle a database SQL o MySQL. Con il solo impiego dell'ambiente di sviluppo di Phoenix Contact si riesce anche a rielaborare i dati raccolti secondo le richieste dei clienti”.

La risposta da parte del system integrator è invece più difficile perché non può essere univoca proprio perché, continua **Galassini**, “in ogni progetto il system integrator ci mette la propria esperienza quindi ogni progetto, grande o piccolo che sia, ha un motivo di interesse”. Ne ricordiamo allora qualcuno. Ad esempio “il progetto sviluppato (ed ancora in espansione) per una grossa municipalizzata del Nord Italia: 15 PLC collegati in fibra ottica ad anello con protocolli eterogenei, 10 RTU collegate in rete Ethernet wireless con distanze fino a 20 chilometri, sistema di supervisione ridondante con accesso anche da remoto, allarmi via e-mail e sms, implementazione di un mini sistema esperto per la regolazione delle portate in funzione delle condizioni meteo e dei dati storici. Oppure l'automazione di due reparti di produzione resine in Nord America per conto di un'azienda chimica italiana: 4 PLC di cui 2 ridondati per un totale di 3000 I/O (la maggior parte provenienti da zona Ex secondo normativa statunitense), 5 stazioni di supervisione e 6 pannelli locali in area pericolosa, sistema di telemanutenzione e teleassistenza dall'Italia. O ancora i sistemi di controllo delle reti di distribuzione di gas tecnici, in cui abbiamo sviluppato e fornito il controllo locale delle cabine di riduzione e sezionamento, collegate via VPN su rete Adsl o cellulare con il posto centrale, dove abbiamo installato il sistema di supervisione generale, collegato tramite OPC al sistema gestionale di gruppo. Per questa applicazione abbiamo anche sviluppato un concentratore VPN per instradare la comunicazione verso i router Umts. Oggi, oltre ad altri progetti più piccoli, stiamo lavorando a un sistema di supervisione 'modulare' per la gestione da remoto di parchi fotovoltaici nel Sud Italia: il sistema, oltre a richiedere interventi minimi per l'aggiunta di nuovi parchi, sarà anche il portale di presentazione dei dati per gli investitori.” ■



Fonte: www.nemic.net

✪ **Modula, Omron, Phoenix Contact**