

L'esperienza di Sinfo One

Cresce la richiesta di supporto data-driven avanzato

Come Sinfo One, società di consulenza IT che da 40 anni sviluppa soluzioni per l'innovazione nelle aziende produttive e distributive, il tema della servitization esiste già da diversi anni, sia nell'ambito di realtà manifatturiere che di quelle legate all'agricoltura e alla trasformazione delle materie prime per l'industria alimentare. Più che di aumento tout court, parleremo di sfaccettature nuove.

Questi modelli di business richiedono processi specifici sia sul fronte degli acquisti che sul fronte delle vendite e fatturazione. Ad esempio nell'Engineering To Order (ETO) la "servitization" può permettere di offrire impianti specificatamente studiati per i clienti come servizio spostando quindi il focus non sul costo, ma sull'utilizzo di un impianto. Questo permette al cliente finale di pagare non un cespite, ma la potenzialità produttiva di una linea. Il focus di chi produce l'impianto si sposta quindi su tre grandi temi:

- garantire un elevato livello di disponibilità dell'impianto con conseguente organizzazione degli aspetti manutentivi, come manutenzione ordinaria, straordinaria, preventiva e predittiva - quindi basata sulle rilevazioni di sensori e sull'analisi dei failure precedenti che permettono di correlare eventi passati con aspetti di proiezione sul futuro;
- misurare l'utilizzo dell'impianto, perché sulla base dell'utilizzo verrà fatturato al cliente il relativo canone, connettendo gli impianti con device IOT che monitorino il funzionamento e gli eventuali problemi;
- controllare gli aspetti finanziari, visto



Paola Pomi CEO di Sinfo One

che il flusso finanziario, in caso di fornitura di servizi di questo tipo, è assai sfidante.

Queste complessità sono compensate dalle opportunità che si innescano: non è da poco conto offrire al cliente la possibilità di poter gestire l'impianto come un costo proporzionale alla produzione che ne può esser frutto, senza l'esborso finanziario iniziale e senza la complessità della manutenzione dei macchinari. Tutto questo è reso possibile tramite l'integrazione fra ERP, IOT, BI e AI con specifici moduli che permettono di gestire, con semplicità, aspetti di manutenzione, fatturazione e gestione bancaria. Poter contare su tecnologie estremamente puntuali e affidabili anche al di là dello specifico ERP, ha portato Sinfo One ad affiancare numerosi progetti, spendendo la propria decennale esperienza nell'affrontare in modo innovativo la raccolta sistematica e la gestione di informazioni.

Anche il settore alimentare, apparentemente opposto, in realtà gestisce già da anni il tema del servizio come cruciale su vari aspetti, tra cui forse il più significativo è quello della catena di fornitura strategica. Gran parte del settore alimentare, e quello del made in Italy ne è l'emblema, si differenzia per il tema della qualità, come dice la cuoca Colette in Ratatouille: "Il 'segreto' sta sicuramente nella qualità delle materie prime". Qualità oggi per le aziende alimentari è un concetto ampio: qualità tecnico chimica, puntualità di consegna, sostenibilità ambientale. Di qui l'esigenza di introdurre parametri del tutto nuovi e sempre più raffinati nel monitoraggio di queste tematiche che diventano, visto quanto sono strategiche, anche driver per la definizione del prezzo per la fornitura.

Questo permette alle aziende alimentari di poter redigere contratti che raccolgono le aspettative di qualità, quantità, puntualità ecc determinando di conseguenza gli accordi economici: la qualità permette di produrre in modo efficace ed efficiente e le aziende alimentari sono disposte a pagare di più per il servizio di qualità delle specifiche di forniture; inoltre la possibilità di allineare le aspettative permette al fornitore stesso di pianificare le produzioni di materia prima coerente con le richieste dei clienti. Ci sono anche altri esempi di settori dove il servizio al cliente è definito, regolamentato e premiato (vedi il mondo del Toyota Production System), ma per Sinfo One questi due mondi a prima vista così lontani sono stati i primi a richiedere la gestione di quello che oggi chiamiamo "servitization".