

SPILLATRICI CELLI: la manutenzione ai tempi di Industry 4.0

Celli SpA vende in tutto il mondo impianti di spillatura per birra, acqua e soft drinks: soluzioni che risultano strategiche per la qualità dell'offerta in tutto il settore dell'ospitalità. Per garantire sempre un perfetto funzionamento delle sue colonne, ha rafforzato in modo consistente la propria divisione Service interna, supportandola con le tecnologie più avanzate

Sintesi dell'intervento di Adalberto Pizzi e Ivan Sannino, rispettivamente Marketing & Business Development Director e Services Manager di Celli SpA, al convegno Manufacturing Days organizzato da Infor e Net Surfing

UN PROFILO DELL'AZIENDA: RAGIONI ED ESIGENZE DELLA SPILLATURA

Nata a Rimini nel 1974, Celli SpA produce ed esporta in tutto il mondo spillatrici di birra, acqua, soft drink e prodotti destinati al branding. L'azienda è cresciuta costantemente, anche mediante l'acquisizione di altre società del settore beverage, grazie alla quale ha conseguito una posizione di leadership mondiale. Oggi i prodotti prodotti Celli sono esportati in oltre 100 Paesi.

L'azienda ha una vision fondamentale: diffondere, con i suoi

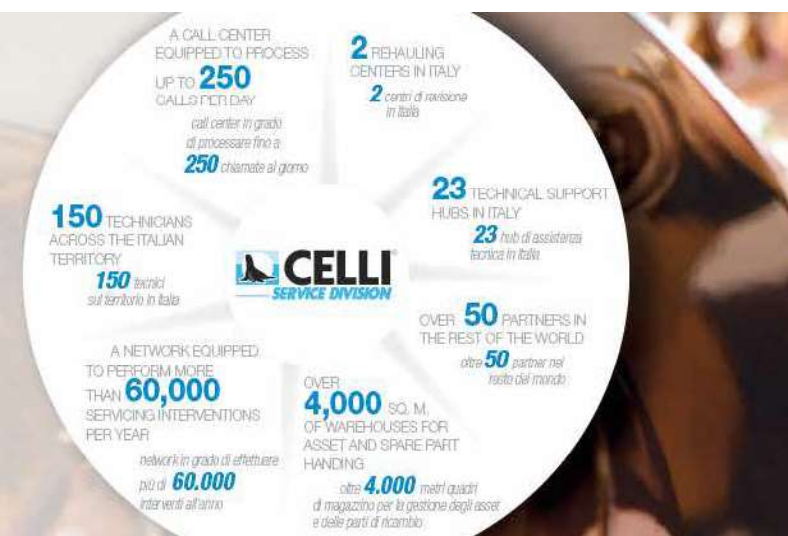


prodotti, l'erogazione di bevande alla spina, per tutti i vantaggi che da questa possono derivare. Nel caso della birra, innanzitutto, il prodotto risulta più buono, più piacevole e garantito alle migliori condizioni di conservazione; quando si parla invece di bevande gassate e soft drinks, subentrano in più enormi benefici in termini di sostenibilità ambientale, grazie alla possibilità di evitare il trasporto di acqua.

Secondo i dati raccolti dall'azienda, oggi nel mondo solo il 5% delle bevande vengono consumate alla spina; se solo in Italia si riuscisse a passare dal 5% al 6%, in un anno, si potrebbero risparmiare una quantità di acqua pari a 80 piscine olimpioniche e 1500 tonnellate di rifiuti.

Gli impianti di spillatura Celli sono diffusi dappertutto: pub, ristoranti, catene di fast food, come anche eventi speciali, eventi sportivi, concerti e così via. La qualità della spillatrice Celli significa qualità della bevanda, che viene garantita dalla produzione fino al punto di consumo, dove viene erogata alla giusta temperatura e nel rispetto delle caratteristiche di ogni specifico prodotto. Il che significa che ogni bevanda richiede un particolare tipo di spillatrice.

E questo non vale solo per la birra, cosa facilmente comprensibile, ma anche per i soft drinks, che si generano all'interno della valvola da cui vengono spillati, miscelando l'acqua con gli sciroppi speciali forniti dai produttori. Il risultato, come temperatura, quantità di schiuma e densità del composto deriva essenzialmente dalle caratteristiche della spillatrice: queste vengono recepite innanzitutto in sede di produzione, ma devono essere garantite sul prodotto lungo tutto il suo ciclo di vita, mediante una costante assistenza tecnica.



LA DIVISIONE SERVICE

Una svolta importante nella storia di Celli SpA si è avuta con l'acquisizione della società da parte di un fondo di private equity, che ha comportato innanzitutto l'ingresso di un nuovo management. Questo ha stimolato l'avvio di un percorso di business transformation, che ha interessato innanzitutto gli aspetti della produzione e di equipment. Successivamente, il processo di revisione e ottimizzazione si è spostato verso la divisione service, area che in precedenza, fino circa due anni prima, non era sostanzialmente seguita dall'azienda. Il cliente infatti, comprate le sue spillatrici, per la manutenzione si rivolgeva a partner locali o impiegava tecnici propri. Va però considerato che, per ogni euro speso in prodotto, un qualsiasi cliente di spillatrici ne spende almeno sette-otto in assistenza tecnica. L'azienda ha quindi evidenziato il servizio post vendita come una nuova e molto consistente area di business, ponendosi un obiettivo molto chiaro: creare un proprio network di servizi, composto da tecnici in grado di erogare tutte le prestazioni di assistenza presso i punti vendita, supportati anche da un magazzino centrale per le parti di ricambio e per la gestione degli asset.

La nuova Celli Service Division offre su scala globale a tutti i clienti del beverage una gamma di servizi pensati per garantire nel tempo una "drinking experience" eccellente: fra questi vi sono installazione, verifica del funzionamento, manutenzione preventiva, sanificazione, manutenzione straordinaria, ricondizionamento e asset management. Questi i numeri della divisione 150 tecnici, 4000 mq di magazzino per asset e parti di ricambio, un call center pensato per poter gestire fino a 250 chiamate al giorno, due centri di revisione in Italia, 23 hub di supporto tecnico in Italia e oltre 50 partner in tutto il mondo. Fra i clienti Celli che hanno aderito a questi servizi in Italia, figurano nomi come Carlsberg Italia e Pepsi.



IL RUOLO DELLA TECNOLOGIA

Per realizzare questo servizio, era necessario un contributo importante da parte della tecnologia. Entrano qui in gioco Infor, in particolare con la soluzione Infor EAM, disponibile in modalità web e mobile, e Net Surfing, che ha gestito tutta la parte di integrazione di sistema e le notevoli esigenze di personalizzazione dello stesso.

Il modello di business scelto dall'azienda per l'assistenza tecnica si basa sulla centralizzazione del servizio: i partner regionali, che dapprima agivano in modo isolato, dovevano entrare a far parte di un network facente capo ad una regia unica. L'organizzazione interna doveva essere flessibile e snella, e per fare questo, doveva essere supportata da una soluzione in grado di garantire flessibilità anche nella gestione di un'attività così complessa. Di conseguenza, il sistema IT fornito consente di controllare efficacemente tutta l'organizzazione sul territorio,

a partire dalla richiesta di intervento all'attività sul punto vendita, gestendo tutti i processi quali sopralluogo sul posto, revisione degli impianti, installazione, manutenzione e ritiri. La prima e fondamentale interfaccia del servizio verso il cliente è il call center, vero fiore all'occhiello della divisione, strutturato in modo da svolgere un ruolo proattivo verso il cliente e da risolvere le problematiche, ovunque possibile, direttamente al telefono. Solo nel primo anno di attività, il numero di risoluzioni telefoniche sono del 9% rispetto alle chiamate in ingresso: per 9 segnalazioni in più su 100 il tecnico non si è dovuto recare sul posto, con una importante riduzione dei costi per il cliente e conseguente aumento del livello di soddisfazione.

Inoltre, la stessa soluzione fornisce tutti i dati operativi e finanziari che servono per quantificare, anche economicamente, ogni tipo di servizio. In questo senso si apre un secondo e altrettanto essenziale fronte di offerta verso il cliente: l'asset management. Oggi Celli è in grado di argomentare, verso il cliente, quanto costa nel dettaglio il mantenimento del suo asset, oppure la sua revisione o sostituzione, considerando tutti gli oneri anche in termini di acquisto delle parti di ricambio. In questo modo il cliente sa esattamente dove investire: se in un nuovo acquisto o nella manutenzione periodica per la gestione dello stesso. Parliamo dunque di asset management in un senso molto ampio, come possibilità di quantificare tutti i costi connessi all'asset, sia per coloro che lo producono e lo mantengono, sia per chi lo acquista e lo utilizza. Come ampiamente noto, solo ciò che può essere misurato, può essere migliorato: da questi dati dunque è possibile avviare processi di miglioramento e di efficientamento, in grado di ridurre i costi sia per il cliente che per il fornitore. Con questo sistema, infatti, si possono conoscere dati come il livello di efficienza del singolo tecnico, avviando quindi programmi di incentivo alla produttività, oppure quantificare la copertura del network logistico sui vari punti vendita, in termini di km da percorrere per la distribuzione delle parti di ricambio.

La divisione Service, come anticipato, si basa su un network logistico composto da 25 hub tecnici, che fungono sia da centri di assistenza tecnica che da magazzini per le parti di ricambio: anche le scorte locali sono gestite mediante Infor EAM, cosa che consente un veloce rifornimento delle parti necessarie, i cui livelli sono riforniti dal magazzino centrale (a Rimini) o dai due centri di revisione (Padova e Roma). Oltre ai 150 tecnici organizzati nel network aziendale, Celli dispone anche di una task force di tecnici propri pronti ad intervenire in caso di aree ad alto volume di assorbimento, come possono essere eventi, concerti o progetti speciali: e tutti costoro acce-

donano al sistema Infor EAM in modalità mobile.

La soluzione IT installata consente di gestire tale organizzazione, decisamente complessa, in modo estremamente snello ed efficiente. Nel 2016, ad esempio, sono stati erogati oltre 85mila interventi, rispettando i seguenti termini di servizio: presenza del tecnico entro quattro ore dall'arrivo della chiamata del cliente, in qualunque punto d'Italia, nuove installazioni e/o ritiri entro cinque giorni lavorativi.

IL PROGETTO INFORMATICO CON INFOR EAM

La soluzione implementata, Infor EAM, è stata personalizzata in modo consistente per il cliente, in seguito alle esigenze emerse durante lo stesso processo di sviluppo del progetto.

Innanzitutto, non si trattava della "semplice" fornitura di un servizio di intervento tecnico. Il reale intento dell'azienda era infatti quello avere una finestra di visibilità sugli interventi, in grado di fornire tutta una serie di informazioni, che in questo caso risultavano altrettanto importanti rispetto all'abilità tecnica di risolvere un problema sulla macchina. Da un lato in questo modo si possono misurare i KPI dell'azienda stessa, come capacità di erogare il servizio: se il tecnico sia o meno riuscito a risolvere il problema, l'orario di inizio e di fine intervento e così via. I fornitori e i gestori dei punti vendita devono infatti sapere in tempo reale se una determinata installazione è stata eseguita, per adeguare di conseguenza il rifornimento al locale. Per questo i dati vengono raccolti dal campo, dai singoli tecnici, in tempo reale, e di conseguenza resi disponibili nell'ambito di un modello di manutenzione che risulta fortemente innovativo. Fra gli sviluppi previsti per il progetto, la possibilità di integrare nel sistema anche l'attività dei technical courier, che gestiscono gli aspetti logistici delle installazioni particolari, come feste o eventi.

Da sottolineare che l'ambiente dell'ospitalità è estremamente dinamico: cambiano le gestioni, chiudono o aprono di continuo nuovi locali. Ogni impianto dunque rischia di muoversi facilmente da un indirizzo all'altro; per il fornitore, è essenziale avere un quadro preciso e accessibile della situazione, dunque dove si trova ogni asset, se funziona bene o se è stato ritirato dal tecnico, o se il pub è fallito chiudendo dentro l'impianto e simili eventualità. Per ciascun asset si può verificare quanti interventi tecnici ha subito, se l'assistenza è stata lenta o tempestiva, qual era l'intervento richiesto e qual è stato erogato. Il tutto, senza chiedere ai tecnici, che difficilmente hanno tempo o voglia di compilare lunghe descrizioni a mano o su PC, di dettagliare il proprio intervento: i dati oggi possono essere raccolti velocemente e con uno strumento facile da usare. Infine, bisogna anche considerare che il mercato del beverage ha una decisa

connotazione stagionale, quindi può risultare necessario inserire nuovi tecnici, per i quali gli oneri di formazione sul nuovo sistema devono essere per quanto possibile contenuti.

LE PROSPETTIVE FUTURE: INTERNET OF THINGS E IL PROGETTO INTELLIDRAUGHT

Diverse le linee di sviluppo ulteriore del progetto. Vi è innanzitutto la dematerializzazione dei documenti fino ad oggi utilizzati per la gestione dell'intervento; la possibilità di localizzare il tecnico con maggior precisione, cosa che indubbiamente contribuirebbe a dare risposte più precise al cliente; come anche la possibilità di inserire dispositivi di realtà aumentata, per arricchire e agevolare il lavoro dei tecnici o persino evitare loro di doversi recare sul posto. Ma soprattutto - cosa che spinge ancora più fortemente lungo una strada di "business transformation" dell'azienda e di "servitization" del prodotto, vi è il progetto IntelliDraught, attualmente in via di sviluppo, che consentirà di verificare da remoto il corretto funzionamento dell'impianto, potendo quindi intervenire in anticipo con gli interventi necessari e diminuire il più possibile la necessità di interventi sul posto. Per fare questo, le spillatrici saranno rese "intelligenti", in quanto saranno dotate di sensori e soluzioni in grado di raccogliere dati e comunicarli ad un sistema di gestione che li elaborerà in tempo reale, ricavando preziose informazioni sullo stato dell'impianto, sulla qualità della bevanda erogata e sulle abitudini di consumo. Dati che possono essere messi a disposizione del produttore, in primis, che gestisce l'assistenza tecnica, ma anche ai fornitori delle bevande, alle reti logistiche coinvolte nella gestione del prodotto, fino alle figure di marketing e commerciali sull'uno o sull'altro fronte.

Grazie ai dati raccolti da questi sensori, l'azienda intende costruire una piattaforma - che farà parte del mix prodotto/servizio offerto ai propri clienti - in grado di fornire una gamma molto ampia di informazioni. Non solo si apre, per l'assistenza tecnica, tutta la frontiera della manutenzione predittiva, ma i vantaggi sono di diversa natura, anche di tipo commerciale, in quanto sarà possibile sapere in modo coordinato e in tempo reale, per ciascun punto vendita, quanta e quale bevanda è stata consumata. Tutta la supply chain delle spillatrici, e delle bevande che esse erogano, ne risulterà completamente trasformata, aprendo per ogni attore coinvolto nuove possibilità applicative.

Colonne CELLI nei verdi prati d'Islanda

Innumerevoli i progetti interessanti realizzati da Celli SpA nel mondo. Fra questi, possiamo citare la Bjórböðin Beer Spa, una suggestiva birreria

islandese che offre anche la "beer spa", l'intrigante bagno nella birra fresca. Immersa nella natura unica di questo Paese, tra vulcani e ghiacciai, questa birreria, nata dal birrificio Bruggsmidjan Kaldi, offre benessere e piacere al tempo stesso: i benefici dei bagni nella birra giovane e nei lieviti accompagnati dalla degustazione della birra prodotta dal rinomato birrificio artigianale. Il cliente ha installato la colonna Brauhaus per il ristorante e la soluzione Fiamma, design Pininfarina, nella SPA,

accanto alle vasche di legno. Celli ha partecipato a questo progetto in collaborazione con il partner locale Jón Brynjar Jónsson.

