

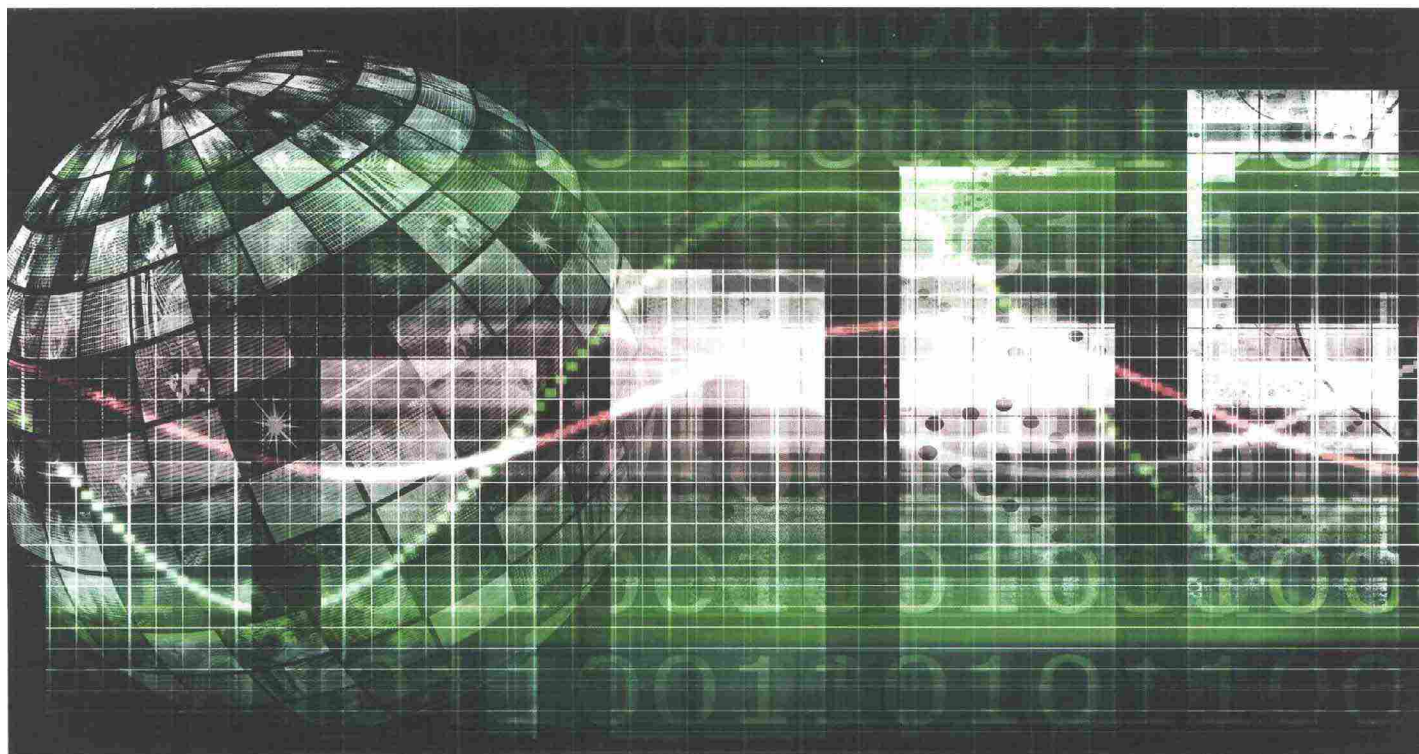
**FOCUS**

# Il nuovo ruolo di Distributori e System Integrator per la ripartenza

UNA RIPARTENZA INEVITABILMENTE DOVRÀ ESSERCI, E BISOGNA ESSERE PRONTI NELLA CONSAPEVOLEZZA CHE NEL FRATTEMPO MOLTO NON SARÀ PIÙ COME PRIMA

Aldo Cavalcoti

**L**a nostra ultima iniziativa dedicata a Distributori e System Integrator, più volte definiti come “alleati sul campo”, è di circa due anni fa, quindi non è passato molto tempo, ma la situazione generale è drasticamente cambiata, e i motivi sono ben noti a tutti. Sono cambiate le tematiche su cui si poneva l'attenzione per individuare i cambiamenti che si stavano imponendo nei rapporti delle aziende con Distributori e System Integrator. Per esempio, nel 2015 il focus era la globalizzazione, fonte di benefici e opportunità, ma solo riuscendo a sostenere la forte concorrenza delle economie a bassi costi e di quelle for-



febbraio 2021

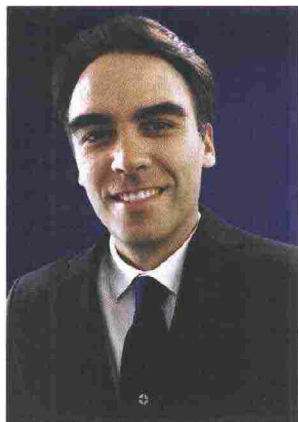
automAzione integrata **47**

**FOCUS**



Strumenti all'avanguardia a supporto dell'ecosistema di partner **STEFANO LINARI**, Fondatore e CEO di Alleantia

Un programma di webinar e video call per preparare la ripartenza **MICHELE LEONI**, Manufacturing Industry Marketing Manager di Datalogic



temente incentrate sull'innovazione. Poi a trasformare il contesto è intervenuta l'innovazione tecnologica, con Industry 4.0, questo, si affermava, imponeva in primis un riallineamento tra produttori e System Integrator, con il trasferimento a questi ultimi, di nuovi obiettivi e logiche di mercato, per stimolarli a vedere la progettazione e la proposta di soluzioni in modo diverso. Infine, i Distributori: la capacità di risposta delle aziende alle sfide poste da Industry 4.0, si diceva, andava potenziata sfruttando un ecosistema integrato che doveva includere il personale tecnico-commerciale dell'azienda, i System Integrator ma anche la Distribuzione, definita come una sorta di sensoristica sul campo in grado di recepire esigenze per meglio indirizzare le politiche aziendali di innovazione. Oggi tutto è cambiato, ma inevitabilmente una ripartenza dovrà esserci, e bisogna essere pronti nella consapevolezza che nel frattempo molto non sarà più come prima.

**System Integrator per la ripartenza**

I System Integrator vostri partner sono riusciti ad adottare modalità di lavoro e di intervento presso i clienti da voi ritenute adeguate, comunque in linea con le vostre aspettative? In particolare quali? E infine, come si stanno preparando in previsione di una prossima ripartenza? I System Integrator di Alleantia, afferma Stefano Linari, Fondatore e CEO dell'azienda, si sono dimostrati molto reattivi alle mutate esigenze di mercato, di interazione con i clienti e nella gestione delle commesse. "Tutti utilizzavano già in modo sistematico gli strumenti di collaborazione e controllo a distanza e grazie alla loro esperienza siamo riusciti a eseguire virtual commissioning di progetti anche complessi senza neanche doverci spostare negli stabilimenti dei clienti. Questo nuovo modo di operare probabilmente servirà in futuro per ridurre i costi di progetto e i tempi di esecuzione avendo maggiore consapevolezza dei risultati ottenibili".

**Strumenti digitali per la continuità**

Michele Leoni, Manufacturing Industry Marketing Manager di Datalogic, conferma che la pandemia ha sicuramente impattato in mo-

do rilevante l'attività degli integratori. Questo ha comportato principalmente un rallentamento delle attività di installazione e commissioning di nuove macchine, linee, impianti. "I nostri integratori si sono avvalsi di strumenti digitali per dare continuità alle loro attività, soprattutto per svolgere supporto tecnico ma anche per discutere con i clienti di nuove soluzioni di automazione in vista della ripartenza.

Il rallentamento delle attività di produzione cui abbiamo assistito in diversi comparti industriali ha consentito ai nostri clienti e conseguentemente ai System Integrator che li seguono, di dedicare maggior tempo all'analisi di possibili aree di miglioramento e investimento per il futuro".

**Un ruolo chiave per i System Integrator**

Per Andrea Franceschini, Chief Operating Officer di SysDesign, la pandemia non ha fatto altro che accelerare un processo già in corso da diversi anni. "Mi riferisco soprattutto alla famosa industria 4.0: la maggior parte delle aziende italiane solo a parole stanno seguendo questa trasformazione industriale non investendo le risorse necessarie, mentre quelle realtà che già da tempo hanno indirizzato le proprie scelte strategiche in questa direzione avranno un importante vantaggio competitivo.

Da qui si capisce l'importanza dei System Integrator, i quali hanno il ruolo chiave di aiutare le aziende ad aumentare il proprio livello di innovazione non solo di prodotto ma anche, e soprattutto, di processo".

Tutti sanno che l'innovazione è il motore dell'economia, ma non basta solo lo sviluppo di una nuova tecnologia fine a se stessa, è l'integrazione con altre tecnologie in maniera intelligente e modulare che fa la differenza. "Per esempio i robot collaborativi che forniamo con le nostre automazioni, non rappresentano di per se una tecnologia così innovativa, ma è l'applicazione e il contesto in cui sono inseriti a creare davvero il valore aggiunto di cui molte aziende, soprattutto in questo momento, hanno bisogno".



CobotCUBE, nuova piattaforma per le automazioni **ANDREA FRANCESCHINI**, Chief Operating Officer di SysDesign

Il servizio MyUR per una rapida assistenza in fase after sale **ALESSIO COCCHI**, Country Manager Italia di Universal Robots



## Potenziamento dell'assistenza da remoto

Da sempre Universal Robots, ci ricorda Alessio Cocchi, Country Manager Italia, pone un'attenzione particolare alla scelta dei propri partner integratori certificati. Il percorso di accreditamento è lungo e articolato, proprio perché UR si aspetta che siano più che semplici partner commerciali, ma veri centri di competenza in grado di sostenere il percorso di crescita delle imprese. In questo periodo le aziende più strutturate hanno potenziato le attività di assistenza remota sfruttando il 4.0 ed evitando, quando possibile, interventi a livello fisico presso il cliente. Quando invece l'intervento si rende necessario vengono adottate tutte le misure di sicurezza per garantire l'incolumità degli operatori e dei professionisti coinvolti. "In questo periodo assistiamo al potenziamento di tutte attività di assistenza remota in connessione con le opportunità offerte dal 4.0. Sfruttiamo quindi tutte le opportunità che la tecnologia offre, riduciamo le distanze attraverso il digitale e i tempi di risposta. In particolare l'assistenza da remoto ci permette di interfacciarci direttamente con i tecnici aziendali del cliente, attraverso l'uso di webcam, protocolli di telediagnosi, call su piattaforme digitali. Con il servizio MyUR, che prevede la registrazione del proprio cobot su un apposito portale, gestiamo invece tutto il ticketing dell'after sale. Anche in questo caso gli strumenti digitali hanno fornito un enorme aiuto nel gestire questa fase altrimenti complessa".

## Attenzione all'aggiornamento delle competenze

I System Integrator sono da sempre ben strutturati per poter fare assistenza online, ci dice Giovanni Tosin, Responsabile Mercato Automazione e installazione industriale Divisione nord di Sonepar Italia. Gli strumenti per il monitoraggio e l'assistenza sono gli stessi utilizzati da qualche anno e ben consolidati, come Team-Viewer o l'accesso tramite router. Quest'ultimo sistema di connessione è privilegiato perché i clienti in tema cybersecurity preferiscono non tenere porte aperte nella rete per evitare rischi informatici. "I nostri partner in questo periodo hanno anche lavorato sull'aggiornamento delle competenze che investe anche il loro ambito di attività, perché con l'evoluzione del mercato diventerà sempre più importante la specializzazione verso un determinato business".

## Un network di System Integrator certificati

I System Integrator sono sicuramente il valore aggiunto della strategia commerciale di KUKA. "Ogni anno", precisa Alberto Pelleri, Director Strategy and Marketing at KUKA Roboter Italia, "cerchiamo di sviluppare il nostro network di System Integrator "certificati KUKA", denominati KUKA Official System Partner, selezionati in base alla leadership nel proprio settore applicativo o di mercato, alla competenza sui sistemi/prodotti KUKA e alla fiducia reciproca che si instaura". Nel 2020 ben 63 aziende, tra System Integrator e OEM, sono certificate KUKA Official System Partner. L'attività dei nostri Partner è prevalentemente legata all'estero, ed è estremamente flessibile al variare delle esigenze dei mercati. In un periodo di particolare incertezza come l'attuale, questa caratteristi-



Imprescindibile l'alleanza tra distributori e system integrator **GIOVANNI TOSIN**, Responsabile Mercato Automazione e installazione industriale Divisione nord di Sonepar Italia

KUKA Official System Partner Program, a supporto dei propri partner **ALBERTO PELLERO**, Director Strategy and Marketing at KUKA Roboter Italia



**I system integrator sono sempre ben strutturati per fare assistenza, anche online riducendo i tempi di intervento**

ca è stata premiante, e i nostri System Integrator hanno sviluppato linee di business dedicate ai settori trainanti quali il pharma e, più in generale, il settore dei beni di consumo, fino al mondo del retail, adeguandosi alle richieste di automazione provenienti dall'interlogistica e dal packaging".

## Rispetto dei requisiti di sicurezza

I System Integrator di Moog, si sono subito attivati per rispondere alle esigenze della nuova normalità e han-

no implementato l'utilizzo di strumenti tecnologici, come i servizi di videoconferenza, estremamente utili per interagire con i clienti e rimanere in contatto virtualmente in questo periodo dove gli spostamenti sono limitati. "Degno di nota", ci evidenzia Alessandro D'Angelo, Sales Manager dell'azienda, "anche l'apporto della realtà virtuale, ideale per esempio per semplificare l'assistenza da remoto nei processi di manutenzione. Grazie all'utilizzo di speciali wearable device, l'operatore può essere guidato dal System Integrator, per una riduzione dei tempi di diagnostica dei guasti e dei fermi macchina non pianificati". Nella rete di partner di ABB, premette Valerio D'Angelo, Business Development Specialist, Robotics Division, i System Integrator sono senza dubbio i nodi più importanti: "Attraverso la loro competenza sulle nostre soluzioni riusciamo, insieme, a garantire un livello di qualità altissimo nell'esperienza dell'utente finale. In quanto tali, rispecchiano la nostra filosofia di centralità del cliente e, nella recente e attuale fase di crisi, si sono organizzati per rispettare i requisiti di sicurezza nelle relazioni con i clienti finali. Hanno adottato strumenti di incontro virtuale e sfruttato al massimo le battute di arresto per ripensare e innovare la propria offerta per far fronte alla futura domanda di sistemi produttivi".

## Una rapida risposta al cambiamento

Claudia Paolucci, System Integrator Channel Manager di Schneider Electric, afferma che i System Integrator Partner della sua azienda

hanno dimostrato di saper rispondere in modo preciso e rapido alle nuove esigenze di questi mesi, nel quadro di un cambiamento di bisogni avvenuto in modo davvero repentino. In particolare, questo è stato possibile grazie a tre fattori: le competenze tecniche, l'apertura verso l'innovazione e l'appartenenza a un ecosistema. "Il continuativo aggiornamento tecnico, elemento fondamentale della nostra partnership, è stato rafforzato nell'ultimo periodo da sessioni di formazione online dedicate alle soluzioni digitali di terzo livello della nostra piattaforma EcoStruxure; la predisposizione dei nostri System Integrator all'innovazione ha consentito loro di adottare rapidamente le tecnologie e le soluzioni digitali di cui sopra, necessarie a supportare la propria attività e quella dei loro clienti; l'appartenenza a un network globale poi, come il nostro programma System Alliance Partner, ha permesso loro di confrontarsi, connettersi e darsi reciproco supporto per raggiungere fisicamente i clienti, quando necessario, superando gli ostacoli dovuti al lockdown e a restrizioni internazionali".

### Supporto agli end-user da remoto

A Franco Andrighetti, Managing Director di EFA Automazione, preme ricordare come la sua azienda sia stata nel panorama italiano un assoluto pioniere delle tecnologie di teleassistenza basate su Internet, quando ancora la Rete costituiva un elemento non del tutto chiaro nelle sue effettive potenzialità. Anche in virtù di questo, i System Integrator di EFA Automazione non hanno avuto alcuna difficoltà a supportare gli end-user avvalendosi di ciò che da anni erano già abituati a utilizzare: in collegamento da remoto, anche con il supporto di videocall o di strumenti per la trasmissione delle immagini a distanza, hanno così potuto supportare i clienti finali nel modo più efficace e idoneo alla situazione. "Un nostro System Integrator, per esempio, in pieno periodo di lockdown ha avviato, e portato avanti praticamente tutto da remoto, un innovativo progetto di revamping di un importante datacenter italiano.

### Un pilastro fondamentale della strategia aziendale

Lorenzo Bianconi, Head of Channel Management di Bosch Rexroth, premette che nei settori in cui la sua azienda opera il confine tra System Integrator e Distributori spesso non è così netto. "Numerose aziende con cui collaboriamo, adottano infatti entrambi i profili ed è per questo che non vi sono significative differenze nel modo in cui hanno affrontato questo più recente periodo. Il loro lavoro è di un'importanza sempre maggiore: rappresentano un pilastro fondamentale della strategia Bosch Rexroth e attraverso la loro esperienza, il know-how applicativo spesso multi-tecnologico, garantiscono un supporto ai clienti capillare ed efficace. Per questo motivo, più che clienti o "alleati su campo" li consideriamo veri e propri Partner". Il 2020 è stato inevitabilmente un anno molto difficile per pressoché tutti i settori in cui Bosch Rexroth è presente. Tuttavia, il calo registrato dall'azienda è stato meno grave di quello che inizialmente si prevedeva. Questo grazie anche ai Partner che hanno cercato di vivere questo periodo come una grande occa-



Una nuova Sala Webinar come luogo di lavoro virtuale  
**ALESSANDRO D'ANGELO**, Sales Manager di Moog

Meeting virtuali e potenziamento degli strumenti di telesupporto  
**VALERIO D'ANGELO**, Business Development Specialist, Robotics Division di ABB



sione da non sprecare. "Facendo leva sulla resilienza che da sempre contraddistingue le aziende che collaborano con noi, siamo stati in grado di intercettare quei mercati che hanno in questo periodo fatto registrare crescite significative, permettendoci quindi di compensare parzialmente il forte calo di mercato. Investendo poi su nuovi strumenti di comunicazione, come conference call, webinar, ed expo virtuali, i nostri Partner sono stati in grado di garantire continuità nel servizio al cliente, condizione imprescindibile per fare la differenza".

### I Distributori per la ripartenza

La Distribuzione con cui vi rapportate si sta mostrando resiliente, riuscendo a soddisfare al meglio le esigenze dei clienti anche in un contesto reso difficile dalle attuali criticità? Come si sta preparando e con quali strumenti organizzativi per una prossima fase di ripartenza?

### Un nuovo modo di comunicare anche in futuro

I Distributori di Alleantia hanno dovuto virare radicalmente il loro classico approccio di diffusione e informazione ai propri clienti. "Questo", precisa Linari, "con strumenti digitali come i webinar, video tutorial e white paper, cercando di creare un flusso continuo di informazioni utili che garantissero loro una presenza autorevole nelle sempre più affollate caselle di posta elettronica di tutti noi. Alcuni ci sono riusciti mettendo in campo strategie multi canale che hanno coinvolto anche la produzione di podcast tematici, che hanno creato un nuovo modo di comunicare che spero sopravviverà anche in futuro".

### Garanzia dei lead time attesi

Come per i System Integrator, anche la Distribuzione, ci dice Leoni (Datalogic), ha dovuto adottare nuove

**Gli strumenti digitali cercano di creare un flusso continuo di informazioni utili che garantiscono cultura**



Una nuova Sala Webinar come luogo di lavoro virtuale  
**ALESSANDRO D'ANGELO**, Sales Manager di Moog

Meeting virtuali e potenziamento degli strumenti di telesupporto  
**VALERIO D'ANGELO**, Business Development Specialist, Robotics Division di ABB



modalità di lavoro per far fronte alle limitazioni derivanti dalla pandemia. "In questo periodo di limitazioni ai viaggi, poter contare su un network importante di Distributori geograficamente prossimi ai clienti, ci ha consentito un miglior presidio delle attività in corso. Un ulteriore importante contributo che ci attendiamo in vista della ripartenza è sul fronte del supporto logistico. Lo scoppio della pandemia ha messo in evidenza le lacune di alcune supply chain che hanno generato delle interruzioni nella catena di fornitura in alcuni settori. Ecco quindi che è importante farsi trovare pronti alla ripartenza potendo contare su un canale che offra ampia disponibilità di prodotti nei lead time attesi dagli utenti finali".

### Un ruolo di interfaccia tra domanda e offerta

Il ruolo del Distributore sta cambiando, afferma Franceschini (SysDesign): mai come ora, infatti, i Distributori assumono una rilevanza sempre maggiore in quanto interfacciano in maniera diretta la domanda, cioè i possibili clienti, con l'offerta, i produttori di sistemi, offrendo supporto tecnico e commerciale. "Per fare questo però devono affidarsi a dei System Integrator in grado di offrire il know-how e l'innovazione, quella vera, necessaria per aiutare il cliente nella sua applicazione, e offrire soluzioni integrate e testate sfruttando sempre più i vantaggi delle piattaforme Internet of Things, realtà aumentata e soprattutto intelligenza artificiale. Solo in questo modo si può offrire un servizio che porti valore aggiunto al cliente finale a 360 gradi".

**Il ruolo del distributore cambia assumendo una rilevanza sempre più maggiore tra domanda e offerta**

### Una rete capillare vicina al cliente

I Distributori di Universal Robots, sottolinea Cocchi, non si sono mai fermati, continuando ad assistere i clienti, da remoto e con gli strumenti digitali a disposizione. "La loro forza, quindi quella di UR, è che sono una rete capillare di grande prossimità con il cliente, in grado di dare risposte quanto mai rapide. Inoltre abbiamo da po-

che settimane aumentato il numero di Distributori sul territorio nazionale includendo tre nuovi partner alla nostra rete, due in Emilia e uno, il primo, in Sicilia".

### Investimenti su aggiornamento delle competenze

Tosin (Sonepar Italia) ricorda che quando a marzo 2020 ci si è ritrovati a lavorare con una pandemia in atto, l'impegno è stato massimo per continuare a essere al fianco dei clienti, nonostante le difficoltà oggettive. "In questo periodo alcuni progetti stanno procedendo, anche se in modo molto cauto, aspettando la fine di questa emergenza, mentre altri clienti attendono tempi migliori per far partire un investimento, magari pluriennale.

Per coprire ambiti anche semplici che venivano prima gestiti dai tecnici interni all'azienda, anche noi abbiamo fatto un passo avanti investendo molto in formazione e sull'aggiornamento delle competenze. Abbiamo approfondito temi come motion control, visione artificiale e domotica.

Ci siamo aggiornati poi sulle normative del mondo infrastrutture, un settore su cui stiamo lavorando molto e che può offrire opportunità veramente interessanti". KUKA, come ci dice Pellero, non ha nella propria strategia l'utilizzo di "Distributori", bensì di "moltiplicatori di business" quali sono i KUKA Official System Partner, ovvero i System Integrator fidelizzati e certificati da KUKA.

"La grande competenza di questi Partner nei prodotti KUKA più innovativi, quali la robotica mobile, i nuovi robot per l'industria alimentare e farmaceutica, e gli strumenti digitali tipici del mondo Industrie 4.0, sono gli strumenti per affrontare la ripartenza con certezza di successo".

### Una rete di distributori evoluti

D'Angelo (Moog) sottolinea che sia la sua azienda che i Partner non si sono mai fermati. "Vantiamo con loro un rapporto molto stretto, e li consideriamo veri e propri "alleati sul campo". Insieme, riusciamo ad avere una presenza capillare sull'intero territorio nazionale. Questo è stato un importante vantaggio competitivo nei periodi di mobilità limitata, permettendoci di supportare costantemente

te i clienti, soprattutto nelle occasioni che richiedevano interventi on-site. Infatti, il principale plus del poter contare su una vasta rete è, da un lato, la velocità di intervento, e, dall'altro, la possibilità di generare nuove opportunità di business".

Quello che rende unica la rete di Partner Moog è la collaborazione con Distributori "evoluti", che sono anche dei System Integrator. "Con l'obiettivo di potenziare la nostra competitività, lavoriamo fianco a fianco con la nostra rete di System Integrator, che diventano "estensione" della nostra azienda. L'offerta completa Moog, il know-how tecnologico dei nostri team e il loro supporto applicativo e di progettazione, coniugati alla struttura snella dei nostri Partner e la loro velocità nel rispondere alle richieste del cliente con la creazione di bundle ad hoc, sono alla base di questa collaborazione win-win, che diviene la nostra carta vincente".

## Una potenziale risorsa nel mondo della robotica

D'Angelo (ABB) fa presente che la Distribuzione in ambito robot ha sempre avuto un ruolo secondario come volumi di mercato.

Tuttavia, il crescente livello di automazione avanzata e la conseguente adozione di sistemi robotizzati, sta portando alcune realtà di Distribuzione a strutturarsi con un comparto tecnico capace di proporre anche soluzioni integrate più complesse. "Soprattutto, grazie alla loro capillarità sul territorio, i Distributori potranno dare supporto a tutte le piccole realtà che i grandi fornitori non riescono a raggiungere, e che si affacciano alla robotica per rendere più competitiva la propria offerta.

## Sviluppare il business nonostante la crisi

I Distributori della rete di Schneider Electric, come sottolinea Lorenzo Garnero, Distribution Channel Manager, si sono dimostrati molto resilienti sia nei confronti delle nuove richieste sorte dal contesto in cui ci si è trovati a operare, sia nella capacità e volontà di continuare a sviluppare e diversificare il loro business nonostante la situazione di crisi. Il lavoro dei distributori è molto complesso, in quanto devono rispondere a esigenze di tutti i livelli: dalla ricerca di un componente alla soluzione, fino al supporto all'integrazione delle tecnologie disponibili in sistemi che, magari, si estendono su domini diversi. "In questo senso abbiamo visto che i Distributori che già avevano un'organizzazione più definita in termini di settori sono riusciti a essere più veloci, efficaci di altri e hanno potuto continuare anche a evolvere la loro proposta più facilmente, specie nell'ottica della digitalizzazione. Per affrontare con fiducia il futuro e la ripartenza, sarà importante rendere le scelte fatte "in emergenza" scelte strategiche, sistemiche".

## Trasferire il valore di soluzioni e competenze

Il ruolo di EFA Automazione, afferma Andrighetti, è quello di Vettore Tecnologico ancor prima che di Distributore, con un'offerta al di tecnologie (Cross Platform e Illimitate) con cui le aziende possono minimizzare i costi legati all'adozione di modelli digitali oltre che assicurarsi le migliori tecnologie a prova di futuro. "Il nostro stretto rapporto con i fornitori di tecnologie a monte e con i System Integrator a valle, ci colloca in una posizione di forza rispetto ai "tradizionali Distributori": soprattutto ora, in un momento così impattante dal punto di vista delle relazioni e quindi del servizio, questa nostra caratteristica ci offre la possibilità di far comprendere al mercato l'effettivo valore delle nostre soluzioni e competenze. Proprio in pieno periodo pandemico abbiamo lanciato il progetto EFA Academy, un portale informativo dedicato alla cultura tecnica e alla formazione in ambito di tecnologie per l'innovazione digitale. A sostegno di questa iniziativa, abbiamo inoltre dato il via all'organizzazione di webinar, che continueremo a proporre anche nel 2021 quale veicolo per trasmettere know-how e cultura tecnica, elementi che oggi fanno la vera differenza".

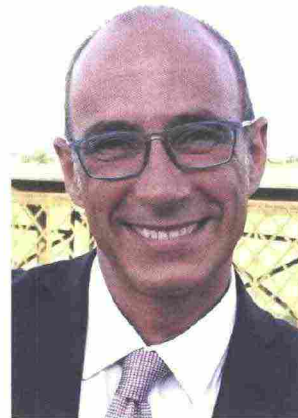
## Supporto agli alleati sul campo

Quali iniziative avete preso per supportare Distributori e System Integrator nell'affrontare le difficoltà del periodo? Come vi state organizzando con questi alleati sul campo in vista di una prossima ripartenza?



Un supporto formativo per affrontare meglio i nuovi scenari **CLAUDIA PAOLUCCI**, System Integrator Channel Manager di Schneider Electric

Rendere strategiche, sistemiche, le scelte fatte "in emergenza"  
**LORENZO GARNERO**, Distribution Channel Manager di Schneider Electric



## Strumenti per gestire la collaborazione a distanza

Per supportare al meglio il proprio ecosistema di partner, Alleantia, come ci informa Linari, si è dotata di strumenti all'avanguardia per la gestione della collaborazione a distanza con il personale tecnico dei System Integrator, ma anche con i loro project manager per condividere gantt e kanban delle attività per la massima trasparenza e rapidità operativa.

"Per supportare invece l'esigenza dei Distributori di informare il proprio pubblico, abbiamo aumentato la produzione di contenuti testuali e audiovisivi da distribuire attraverso le loro piattaforme per aumentare i contenuti rilevanti da veicolare sui temi della digitalizzazione dei processi produttivi e dei nuovi modelli di business che si possono abilitare".

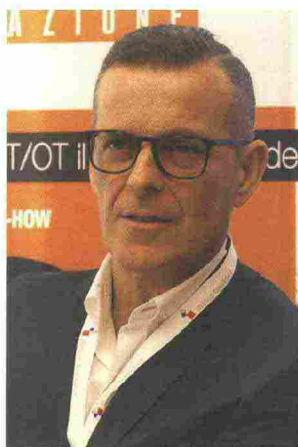
## Fondamentale la formazione da remoto

Leoni (Datalogic) sottolinea come l'impiego di strumenti digitali abbia vissuto un'importante accelerazione in quanto abilitanti per svolgere attività quotidiane chiave e, tra gli altri, evidenzia la formazione da remoto, elemento fondamentale per un'azienda come Datalogic che realizza prodotti a elevato contenuto tecnologico. "Abbiamo attivato un programma di webinar e video call molto strutturato, rivolto sia ai colleghi sparsi per il mondo ma soprattutto verso Distributori e System Integrator con l'obiettivo di migliorare la loro conoscenza dei nostri prodotti e soluzioni, per renderli così ancora più pronti in vista della ripartenza".

## Una nuova piattaforma per la ripartenza

La pandemia ha avuto un impatto devastante sul tessuto industriale globale però allo stesso tempo, stando a Franceschini (SysDesign), potrebbe essere una grande opportunità, soprattutto in Italia, per cambiare paradigmi ormai superati e portare soluzioni fresche, nuove e in linea con le esigenze di questa nuova normalità,

**FOCUS**



La formazione a tutto campo come pilastro fondamentale  
**FRANCO ANDRIGHETTI**,  
Managing Director di EFA  
Automazione

Certified Excellence,  
percorso per rafforzare il  
network di Partner  
**LORENZO BIANCONI**, Head of  
Channel Management di  
Bosch Rexroth



dove molte cose non saranno più le stesse. A partire dal concetto stesso di globalizzazione, dove la voglia d'internazionalizzazione delle aziende rimarrà un punto fermo, ma sarà la tipologia di produzione a rivoluzionarsi, molto più locale e nazionale. Così facendo si può riportare in Italia l'intera filiera manifatturiera rafforzando il Made in Italy, concetto che ha perso valore in questi ultimi anni. "Da parte nostra stiamo investendo molto in previsione del 2021, che sarà l'anno della ripartenza. Presenteremo infatti nel primo trimestre la nostra nuova piattaforma modulare che farà da sistema operativo per le automazioni: CobotCUBE che consentirà un ecosistema basato su ROS, Robot Operating System, tra robot e periferiche a livello sia hardware che soprattutto software.

Questa integrazione renderà la robotica collaborativa utilizzabile da chiunque, partendo da una soluzione base standard e personalizzandola con moduli dedicati.

Questo sistema integrerà inoltre l'intelligenza artificiale a reti neurali applicata a sistemi di visione per l'autoapprendimento dei robot e risposte adattive alle esigenze che si presentano".

**Potenziamento del dialogo tra cobot e macchine**

Cocchi (Universal Robots) evidenzia MyUR, che rende ancora più rapida l'assistenza in fase after sale, e il pieno sfruttamento del protocollo di certificazione ICQ "4.0 ready", che si basa sulla Blockchain e certifica l'appartenenza dei cobot alla categoria delle tecnologie che danno diritto al superammortamento, consentendone l'acquisto e sveltendo le pratiche di esenzione fiscale. "Potenzieremo poi al massimo la possibilità di dialogo fra i cobot e le macchine in dotazione, implementando nuovi device in UR+.

Disporre di un cobot in grado di interagire efficacemente con la dotazione strumentale di cui è già in possesso, è un ulteriore tassello al nostro concetto di flessibilità".

**Crescente necessità di competenze verticali**

L'alleanza tra Distributori e System Integrator, afferma Tosin (Sonepar Italia), è imprescindibile "La collaborazione fattiva sui progetti è determinante, visto che noi, in qualità di Distributori, stimoliamo il mercato e proponiamo soluzioni ma poi, per progettazione e consulenza sulla scelta di una macchina, dobbiamo affidarci ad altre competenze. Sempre più per i System Integrator vi sarà una verticalizzazione delle competenze su settori specifici, perché per programmare una macchina o una linea produttiva serve la conoscenza del business in profondità e viene certamente premiata l'esperienza su casi simili".

**Un programma completo a supporto dei Partner**

KUKA ha da diversi anni approntato un piano di supporto ai propri Partner, il "KUKA Official System Partner Program", che prevede formazione continua, scontistiche particolari sia sui prodotti che sull'assistenza post vendita, possibilità di vendere piani di manutenzione programmata ad hoc, di licenze di programmazione, simulazione e modellazione offline delle celle/linee robotizzate, di informazione costante grazie a Webinar dedicati (e gratuiti) e tanto altro. "Per accedervi, precisa Pelleri, "è sufficiente contattare il proprio responsabile commerciale KUKA, che potrà discutere con le aziende interessate i requisiti necessari".

**Vicinanza al cliente e sostenibilità**

Per supportare i Partner, ci dice D'Angelo, Moog ha implementato strumenti digitali come le piattaforme per videoconferenze, che hanno apportato numerosi benefici, permettendo di incrementare gli scambi e il confronto e, allo stesso tempo, di ridurre l'impatto ambientale: vicinanza al cliente e sostenibilità è per Moog un binomio molto importante. "In aggiunta, stiamo ultimando una Sala Webinar presso il nostro sito di Malnates: sarà un luogo di lavoro virtuale per semplificare e moltiplicare i momenti di training e brainstorming con il team dei tecnici, ma anche per supportare il service e attivare demo per illustrare "dal vivo", ai nostri partner e ai clienti, i prodotti Moog e il loro funzionamento in diverse condizioni, con esempi pratici".

**Risorse su iniziative e campagne digitali**

ABB, evidenzia D'Angelo, laddove possibile ha convertito in forma remota gran parte della sua attività, sia a livello commerciale con le visite ai clienti sostituite da meeting virtuali, che tecnico cercando di potenziare gli strumenti di telesupporto, riscontrando un esito inaspettatamente efficace. "Abbiamo inoltre concentrato risorse su iniziative e campagne digitali, con webinar, eventi, e veri e propri corsi online. Siamo fiduciosi che la combinazione delle soluzioni impariate dall'anno passato di social distancing e delle ritrovate occasioni di confronto sociale saranno più che mai efficaci per la ripartenza post-crisi".

**Rafforzare la specializzazione dei Partner**

Schneider Electric, ci dice Paolucci, ha supportato i propri Partner in modo continuativo, con formazione sulle tecnologie che potessero abilitare System Integrator e Distributori ad affrontare meglio



i nuovi scenari. “Abbiamo favorito la collaborazione entro la nostra rete mondiale di Partner Alliance, per quanto riguarda i System Integrator, e in generale all'interno dell'ecosistema del canale. Il futuro, per noi, è continuare con grande impegno a sviluppare il concetto di partnership a 360°, rafforzando la specializzazione dei nostri attuali Partner e allo stesso tempo andando a integrare nell'Ecosistema nuove competenze legate al mondo del software e dell'IoT”.

**Gli strumenti digitali possono supportare i partner apportando numerosi benefici per i system integrator**

bution e Service Partner, così li chiamiamo all'interno della nostra organizzazione, hanno oggi l'ambizione di essere sempre più un unico grande team. Nell'evoluto mercato italiano dell'automazione, oggi più che mai sosteniamo l'importanza di collaborare con Partner forti e ben radicati nel territorio. A partire dal 2019, abbiamo quindi deciso di fare un ulteriore passo in questa direzione, ponendo in modo inequivocabile i nostri Partner al centro della strategia di crescita dell'azienda.

### Condivisione di vedute e valori tecnici

Andrighetti sottolinea che la disponibilità a offrire un supporto completo a tutti i clienti, durante l'intero ciclo progettuale è parte integrante del DNA di EFA Automazione. “Il gruppo dei nostri System Integrator costituisce uno dei “professional services” in assoluto più preparati: ciò anche grazie al programma di aggiornamento che condividiamo con loro e che ci vede quotidianamente impegnati non solo a offrire il pieno supporto sui prodotti da noi distribuiti, bensì una vera e propria condivisione di vedute e valori tecnici. Nel portale EFA Academy abbiamo fatto confluire la nostra offerta di corsi specializzati, che i nostri tecnici certificati sono in grado di tenere non solo sulle tecnologie e i prodotti che EFA distribuisce in Italia, ma anche sulle tematiche più importanti che afferiscono al mondo dell'innovazione digitale e della progettazione dei sistemi”.

### Stretta collaborazione

I Partner rappresentano sempre più un pilastro strategico per la crescita di Bosch Rexroth, evidenzia Bianconi. “Solution, Distri-

Ciò è stato realizzato avviando a livello mondiale il programma “Certified Excellence”: un percorso che ha l'obiettivo di rafforzare il network di Partner ufficiali, definendo uno standard comune globale. Il rapporto di Bosch Rexroth con i suoi Partner vuole quindi sempre più basarsi su due essenziali aspetti: stretta collaborazione e sviluppo delle competenze.

In primo luogo, per poter soddisfare completamente le esigenze dei nostri clienti, è essenziale che vi sia una comunione di intenti in grado di esaltare le caratteristiche migliori dei vari player coinvolti. Con un lavoro congiunto di questo tipo, saremo quindi sempre più capaci di fornire ai nostri clienti la miglior soluzione per le loro applicazioni”.

Sul fronte della formazione, Bianconi cita la scuola di formazione TEC e la “Rexroth Academy”, realtà consolidate in grado di trasferire know how anche in modalità eLearning, e così conclude: “La realtà aziendale che sta crescendo oggi, insieme ai suoi Solution, Distribution e Service Partner, è la Bosch Rexroth del futuro”. ■