

# Products & services

- 86 Modello di business
- 88 Innovazione di prodotti e soluzioni
- 90 Innovazione di processo – Lean Smart Factory
- 92 Service e circolarità
- 93 Assistenza e loyalty
- 93 Soddisfazione del cliente



# Un business messo alla prova da innovazione tecnologica e sostenibilità.

Il nostro modello di business deve dare una risposta concreta alle nuove esigenze di mercato.

In particolare, ci stiamo orientando sempre di più al servizio al cliente, intercettando i bisogni degli end user che, di conseguenza, influenzano le scelte tecnologiche dei costruttori di macchine industriali.

L'evoluzione e l'innovazione tecnologica delle nostre soluzioni di automazione vogliono contribuire a diffondere la sostenibilità sia dell'azienda sia dei clienti finali.

Con l'avvento della quarta rivoluzione industriale, il contesto produttivo è cambiato molto rapidamente, con un'attenzione crescente alla flessibilità e all'efficienza. Il processo di trasformazione digitale nelle moderne smart factory spinge sempre di più l'utente finale ad adottare un approccio data driven, in cui il dato è il fattore cruciale nel prendere le decisioni.

Lo spostamento dell'interesse verso i sistemi integrati innovativi ha richiesto un completo re-design del processo produttivo, con il cliente al centro e la tecnologia di automazione a supporto del lavoratore.

L'automazione deve saper soddisfare criteri di digitalizzazione, flessibilità, interoperabilità, quindi comunicazione tra macchina e macchina e fra macchina e sistemi gestionali.

**È evidente che la smart factory che nasce da queste premesse deve essere sempre più Smart, Green e Digital, grazie anche all'ottimizzazione dell'intero processo produttivo, che incide fortemente sulla riduzione dei consumi energetici e dei tempi di ritorno dall'investimento per gli utenti finali.**



**Tutti i prodotti meccanici ed elettronici per le soluzioni di automazione per l'impiego nel settore industriale dispongono delle principali certificazioni**

**ISO9001:2015**  
Quality Management

**IEC 61508:2010**  
Functional Safety Products

**IEC6007919:2019**  
Ex Products

**UL**  
(Underwriters Laboratories Inc)  
Conformità del prodotto per il Nord America

**CSA**  
(Canadian Electrical Code)  
Conformità del prodotto per il Canada

# Obiettivi

La tabella riassume gli obiettivi aziendali per l'ambito Prodotti e service che hanno un impatto sulla sostenibilità, declinati per temi ESG, azioni strategiche e aree di sviluppo.

PRODOTTI E SERVICE						
Obiettivi di sostenibilità	Temi ESG	Azioni	Indicatori	Target 2023	Target 2024	Target 2025
Leadership di prodotto green and digital		Potenziare l'efficiamento delle nostre soluzioni combinate	Numero di opportunità «Performance / energy» e «Digital Transformation» che hanno raggiunto il livello di offerta (progetti PE-S + DR2C)	50	110	180
		Accrescere l'approccio di vendita consulenziale, allargandolo ai temi di sostenibilità ed efficientamento dei consumi per aiutare il cliente a perseguire le sue necessità anche in termini di carbon footprint				
Leadership Service	Ricerca e innovazione di prodotto e di processo	Potenziamento delle attività di mappatura meccanica ed elettronica presso gli EU promossi da IC + Service Sales per aumentare le attività di remanufacturing / retrofit e la fidelizzazione del cliente finale	Numero di attività di mappature presso clienti end users	25 mappature	50 mappature	65 mappature
		Promozione dell'attività di monitoraggio delle condizioni di funzionamento delle nostre soluzioni e prodotti presso i clienti per aiutarli nella gestione impianto e nella riduzione della loro impronta CO <sub>2</sub>	Numero nuovi clienti acquisiti per i prodotti e soluzioni di monitoraggio	15	20	40
		Promozione del servizio di remanufacturing dei nostri prodotti	Percentuale delle taglie lavorabili nei service italiani	15%	30%	50%
Eccellenza nella qualità		Stimolare l'interesse nel miglioramento continuo (promuovere la filosofia lean) attraverso le CIP (Continuous Improvement Process) migliorandone la gestione, la pubblicazione (attraverso una comunicazione diffusa) e favorendo lo sviluppo delle CIP nei singoli reparti in maniera autonoma	Numero di CIP Implementate	75	80	85



## Prodotti e servizi: i temi ESG

- + Valutazione dell'impatto sull'ambiente e sull'uomo dei prodotti - **tema materiale**
- + Ricerca e innovazione di prodotto e di processo
- + Qualità meccanica ed elettrica dei prodotti; Conformità e sicurezza dei prodotti; Service sostenibile



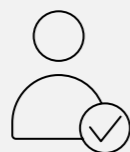
# Modello di business

Ci siamo dotati di un reparto Industry Management per seguire, attraverso gli industry consultant, i nostri mercati strategici, proponendo agli end user soluzioni innovative hardware e software a beneficio della sostenibilità produttiva e ambientale.

Allo stesso tempo, la rete di vendita sul territorio, coordinata dai regional manager, propone le migliori soluzioni ai costruttori di macchine.

Per garantire l'innovazione e le soluzioni anche alle sfide più complesse, il reparto Innovation technology offre alta consulenza tecnica e ingegneristica negli ambiti di automazione di fabbrica e macchine.

## I nostri mercati



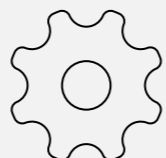
Consumer goods



Airport & post parcel



Food & beverage

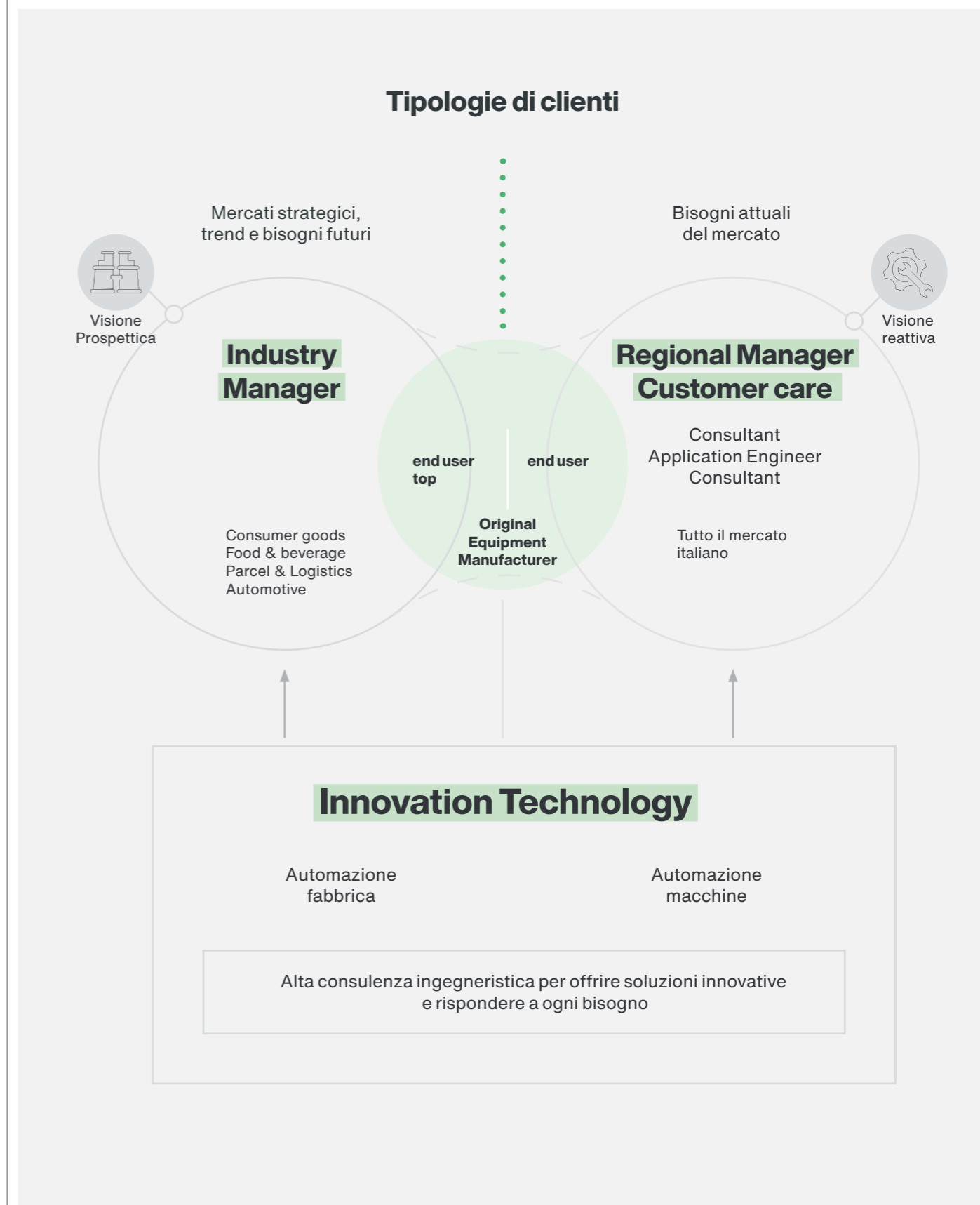


Automotive



Il nostro intento è rendere fruibili a tutto l'ecosistema dell'automazione industriale, dai produttori agli end user, le informazioni sulle innovazioni tecnologiche in grado di accelerare la transizione ecologica e quella industriale 4.0 e fornire i migliori servizi agli utenti finali e ai costruttori di macchine industriali e linee di produzione.

Inoltre, il modello di business prevede l'assistenza continua lungo tutta la vita del prodotto grazie all'attività del Service dedicata alla riparazione e modifica dei prodotti SEW. Il servizio è attivo sette giorni su sette, ogni giorno dell'anno e raggiunge tutto il territorio italiano.



# Innovazione di prodotti e soluzioni

Abbiamo sviluppato una piattaforma di automazione hardware e software chiamata MOVI-C®, che ha saputo coniugare tutte le nuove esigenze del mercato mettendo a disposizione da un lato soluzioni hardware che permettono la realizzazione di macchine statiche o mobili quali AGV (veicoli a guida autonoma che muovono merci e prodotti nelle smart factory e nei magazzini) e dall'altro soluzioni software che consentono di gestire l'intero ciclo di vita del prodotto e il suo stato di salute con un approccio data driven attraverso l'analisi dei dati in arrivo dal campo.

Attraverso MOVI-C®, offriamo ai costruttori degli impianti la possibilità di realizzare soluzioni di automazione per la Machine Automation, la Factory Automation e trasversalmente anche soluzioni per il Material Handling, ovvero la movimentazione del materiale all'interno del sito di produzione.

La piattaforma di automazione MOVI-C® introduce concetti innovativi, come la digitalizzazione dei componenti elettromeccanici che facilita il monitoraggio dello stato (Condition Monitoring) e la manutenzione predittiva delle macchine di produzione attraverso la nuova soluzione software DriveRadar®.

Tra gli strumenti offerti da DriveRadar® per la gestione del ciclo di vita del prodotto:

- + IoT App, concepita per dispositivi mobili e messa a disposizione dei manutentori locali alle macchine per l'analisi in sito dello stato di salute;
- + IoT Suite (Cloud Based) pensata per il Plant Manager che deve poter supervisionare il corretto funzionamento dell'intero impianto di produzione ed essere in grado di predire un eventuale guasto di un componente di macchina per scongiurare un fermo impianto improvviso.



Anche il sistema per la gestione intelligente dell'energia PE-S (Power and Energy Solutions) rappresenta un'importante evoluzione: il recupero dell'energia rigenerativa dei motori elettrici avviene all'interno di storage basati su super condensatori ad alta densità di energia, riducendo significativamente l'assorbimento energetico e la conseguente produzione di CO<sub>2</sub> delle applicazioni di automazione, a tutto favore di un minor costo di gestione degli impianti, di una maggiore sostenibilità produttiva e ambientale e, non ultimo, della disponibilità dell'impianto stesso (OEE = Overall Equipment Effectiveness).

L'utilizzo di motorizzazioni di produzione in classe energetica altamente performante IE5 consente ulteriori vantaggi di risparmio energetico grazie all'utilizzo di servo azionamenti centralizzati e decentralizzati in classe IES2 che permettono un sensibile risparmio del consumo di energia a parità di prestazioni.



## IoT App per manutentori e personale tecnico di linea



## IoT Suite per il manager di produzione/stabilimento



Il processo di efficientamento energetico si completa con la riprogettazione dei flussi logistico-produttivi secondo i principi della Lean Production: tra i più significativi esempi di Power and Energy Solutions c'è il sistema dei carrelli traslo-elevatori per la movimentazione della merce di un magazzino automatico, che permette una sensibile riduzione dei picchi di potenza e dell'energia assorbita dalla rete di alimentazione principale. Questo consente un recupero significativo dell'energia rigenerativa dai motori elettrici, come la frenata, con conseguente riduzione dell'energia richiesta dalla rete.

# Innovazione di processo – Lean Smart Factory

Dal 2018 è in corso un percorso di riprogettazione del flusso logistico-produttivo nel centro di assemblaggio di Solaro secondo i principi Lean e Industry 4.0. In questo percorso, le persone assumono un ruolo centrale e rappresentano un fattore determinante per il successo della trasformazione in Lean Smart Factory. Gli elementi cruciali lungo tutto il processo sono il coinvolgimento delle persone sin dalle prime fasi di progetto e la formazione continua del personale.

# 1

## Analisi del processo logistico-produttivo attuale

In questa fase, sono state classificate le attività in:

- + attività a valore aggiunto
- + attività necessarie a basso valore aggiunto (attività ausiliarie)
- + attività non a valore aggiunto

# 2

## Progettazione del processo logistico-produttivo futuro,

in cui sono stati esplicitati gli obiettivi attesi del progetto ed è stato riprogettato il processo e il layout dell'officina sulla base della classificazione della fase precedente.

# 3

**Integrazione dell'elemento tecnologico,** in cui sono state selezionate e validate le tecnologie più adatte al processo stabilito.



Nella prima riprogettazione del flusso logistico-produttivo, sono state identificate tre principali attività a basso valore aggiunto. Abbiamo intrapreso azioni per eliminarle/ridurle e successivamente abbiamo identificato la soluzione di automazione più adatta alle esigenze di processo.

# 1

## Mobile Assistance System per la movimentazione del materiale

La movimentazione materiale all'interno dello stabilimento è stata identificata come una delle principali attività ripetitive a non valore aggiunto dove le persone occupavano il loro tempo lavorativo. Come soluzione, inizialmente si è riorganizzato il layout del centro di assemblaggio per minimizzare la movimentazione di materiali e successivamente è stato progettato internamente un Mobile Assistance System (MAS) con il duplice obiettivo di automatizzare la movimentazione del materiale e fornire assistenza agli operatori nelle fasi di assemblaggio.

# 2

## Automatic Oil Filling per riempimento olio

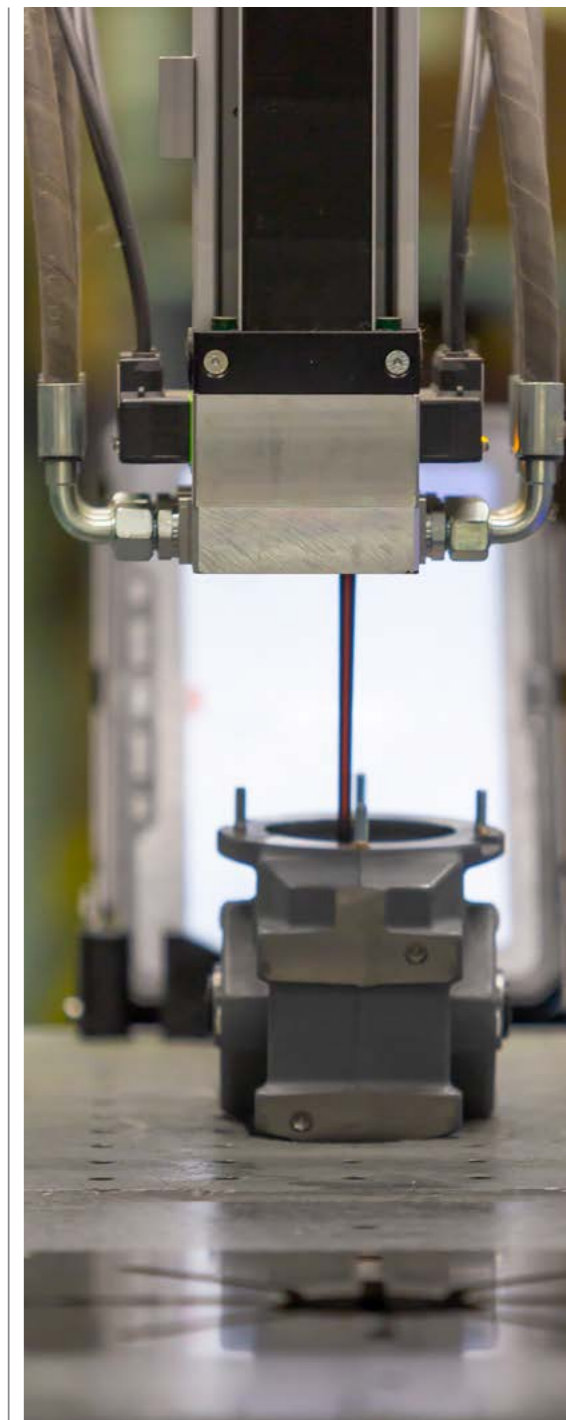
Il riempimento manuale dell'olio nel riduttore è stato identificato come la seconda attività ausiliaria ripetitiva a basso valore aggiunto. Si è quindi proceduto alla progettazione di una macchina automatica di riempimento olio interconnessa al sistema gestionale, sviluppata internamente e fornita di componenti SEW. L'automazione di questo passaggio ha permesso di liberare gli operatori da attività ripetitive e di ottenere un maggiore controllo qualitativo di questa fase.

# 3

## Automatic Motor Press per pressatura motore

La terza attività ripetitiva a basso valore aggiunto identificata è stata la pressatura manuale del cuscinetto e/o della calotta del motore. I tecnici SEW hanno progettato una macchina automatica di pressatura del motore interconnessa al sistema gestionale, fornita di componenti SEW. Oltre a un maggiore controllo qualitativo dei parametri di pressatura, l'automazione di questo passaggio ha permesso di sgravare gli operatori da un'attività poco ergonomica e dedicarli ad attività a maggiore valore aggiunto.

Il processo è guidato dal sistema gestionale SAP e, grazie alla comunicazione costante, permette di avere visibilità in real time sull'andamento della produzione dell'impianto in generale.



# Service e circolarità

Il Service di SEW-EURODRIVE Italia ha dato vita ad alcuni processi interni ideati in coerenza con i principi dell'economia circolare con obiettivi che possono essere ricondotti alle 3 R: Reduce, Reuse and Recycle.

In particolare, i progetti più importanti sono due.

+ **Remanufacturing di prodotto:** consiste nella completa manutenzione degli organi meccanici interni al riduttore e al motore elettrico, con sostituzione delle parti soggette a maggior usura, per allungare la vita e l'affidabilità del componente, che ritorna ad avere prestazioni simili al nuovo.

+ **Recycle di prodotto a fine vita:** consiste nel recupero delle materie prime di pregio contenute nel motore elettrico. Una speciale macchina (spacca motori) permette il recupero del rame dello statore e del rotore dei motori elettrici, oltre che dell'alluminio che compone la carcassa. Questo ci permette di riciclare le materie prime che, trattate opportunamente, saranno riutilizzate per nuovi prodotti.

Offriamo inoltre ai nostri clienti un servizio di Pickup & Delivery: l'utente finale può stoccare i gruppi meccanici ed elettronici destinati alla riparazione o al remanufacturing in uno speciale contenitore plastico, che forniamo a nostro carico e responsabilità.

Anche il processo di re-use è importante in casa SEW-EURODRIVE: i prodotti interi o i singoli componenti interni che non sono ancora diventati rifiuti possono essere riutilizzati. Il reparto Service, grazie a una specifica macchina sabbatrice, procede al recupero delle carcasse ancora integre dei riduttori. Inoltre, in stretta collaborazione con le fabbriche di Graben, Haguenau e Brumath, il Product Support and Release Management è incaricato di sviluppare processi di riutilizzo e riciclaggio anche dei gruppi freno motore, così da recuperare interamente il corpo freno e la bobina di rame.

Anche nei processi di verniciatura si persegue la sostenibilità. Il 93% dei prodotti e dei preparati destinati ai processi di verniciatura è composto da vernici a base acqua.

# 93%

quota di vernici a base acqua utilizzate

I vantaggi dell'utilizzo di prodotti a base acqua può essere sinteticamente indicata nella riduzione delle emissioni ambientali (VOC), nell'assenza di componenti con proprietà di interferenza endocrina e nella bassa infiammabilità, mentre cancerogenicità, tossicità riproduttiva, tossicità specifica per organi bersaglio e tossicità per aspirazione risultano non classificabili.

Il valore misurato dalle ultime campionature camini per la misura delle emissioni in atmosfera rileva un dato significativamente basso di concentrazione COV rispetto al valore limite dettato dalla normativa.



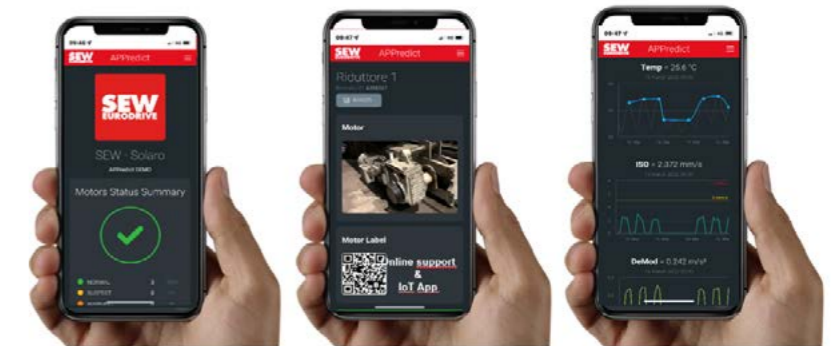
# Assistenza e loyalty

Il servizio offerto dal Customer Service è di fondamentale importanza per poter garantire un supporto puntuale e veloce ai nostri clienti in caso di guasto ai prodotti, che porterebbe inevitabilmente a fermo impianti improvvisi e dannosi.

Il Customer Service interviene anche con carattere di urgenza 24 ore su 24 nella riparazione dei componenti meccanici ed elettronici, direttamente presso il cliente qualora l'attività di riparazione non possa essere effettuata presso il nostro Service. È inoltre disponibile un servizio di supporto sette giorni su sette.

La speciale piattaforma software DriveRadar® e l'applicazione APPredict consentono ai clienti di monitorare costantemente il grado di usura dei componenti meccanici ed elettronici installati sulle proprie macchine, in modo da poter predire possibili cause di guasto e quindi scongiurare situazioni di fermi impianti improvvisi.

Questi servizi ci permettono di aumentare il grado di fedeltà della nostra clientela, con ricadute positive sulla nostra reputazione e di conseguenza sul business.



# Soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente ha per noi un'importanza fondamentale. Il cliente è al centro della nostra strategia: la capacità di comprendere le sue esigenze e aspettative e soddisfarle sono il primo valore su cui si fonda la cultura aziendale.

L'attività di Customer Satisfaction monitora la soddisfazione dei clienti ogni tre o quattro anni, tramite un questionario. Si tratta di un processo importante per misurare il grado di soddisfazione dei clienti in tema di online support e sito web, personale di vendita, processi di gestione offerte e ordini e assistenza tecnica.

Il questionario analizza, inoltre, il grado di preferenza dei clienti rispetto ai canali digitali e il nostro posizionamento rispetto ai competitor. Infine, cerca di far emergere esigenze specifiche sia in ambito Service (assistenza e manutenzione post-vendita) sia in tema di soluzioni tecnologiche, nuovi prodotti e software.

L'ultimo questionario è stato distribuito nel 2021, pertanto si è deciso di non effettuare una nuova survey nel 2022, ma di rimandarla agli anni successivi.