



OM Carrelli Elevatori: azienda metalmeccanica o casa editrice?

LE ESIGENZE

Fatti per durare. A lungo.

Un carrello elevatore è una macchina piuttosto diffusa nel mondo del Material Handling, un prodotto che ha una lunga vita operativa. Ogni realtà produttiva che abbia un minimo di servizi logistici utilizza macchine come questa. Non è un bene di consumo, come un'automobile. È uno strumento di lavoro.

Alla OM i carrelli elevatori li producono, e li esportano praticamente in tutti i continenti, garantendo anche i servizi di supporto, attraverso una rete di più di 150 Partner operanti in tutto il mondo. È un'attività che risale agli anni 50, quando lo storico brand OM scelse di operare in questa fascia di mercato, prima nel quadro delle attività del Gruppo IVECO e successivamente del Gruppo Linde, recentemente denominato Kion Group dopo uno spin off. Kion Group, circa 22.000 dipendenti, nel 2007 ha fatturato oltre 4,3 miliardi di euro. Ogni produzione e ogni marchio appartenente al gruppo

ha un ruolo specifico sul mercato e **OM ha saputo interpretare in questi anni il concetto di "Value Brand"**, valorizzando il proprio prodotto con una serie di servizi di post vendita: logistici, di manutenzione e di gestione della flotta.

Una macchina, un catalogo

A un carrello elevatore si chiede di funzionare bene e a lungo. Nell'arco di una lunga vita operativa, queste macchine necessitano della sostituzione di alcune parti di ricambio in occasione di guasti e riparazioni. Per facilitare l'individuazione dei guasti e delle necessarie parti di ricambio, OM ha sempre distribuito, a clienti e Partner, per ogni carrello venduto, il corrispondente catalogo delle parti di ricambio, un volume curato dagli uffici di documentazione aziendali, a partire dalle risultanze della distinta base.

Donatella Germani in OM è stata responsabile per la documentazione



Grazie a NOVA IPC di Prosolvia-tech, OM Carrelli Elevatori ha razionalizzato la produzione dei cataloghi delle parti di ricambio dei propri prodotti, riducendo costi, tempi e inesattezze. Con oltre 150 cataloghi attivi, questa azienda metalmeccanica ha trasformato la documentazione in un redditizio strumento di business nei servizi di post vendita.

tecnica Post Vendita. “Un tempo questi cataloghi venivano realizzati direttamente in formato cartaceo, con l’aiuto di agenzie esterne di redazione e pubblicazione”, ricorda Donatella Germani. “L’aspetto negativo di questo processo era l’obsolescenza dei cataloghi, sia per i cambiamenti intervenuti nella produzione nel corso del tempo, sia per l’uscita di produzione di determinati modelli. Non era difficile che si verificasse il caso di parti che non corrispondevano più alla configurazione di prodotto prevista dalla documentazione originale. In questo caso il distributore poteva richiedere una parte non più prodotta oppure poteva essere all’oscuro dell’esistenza della nuova parte che la sostituiva”. Non era infrequente il verificarsi di inefficienze di questo tipo, superate dall’iniziativa e dalla “memoria storica” dei singoli.

Verso il formato elettronico

Risale al 2002 l’iniziativa di OM di **standardizzare la documentazione di prodotto su un unico formato elettronico**, un passo che ha permesso di coordinare il lavoro di diverse agenzie di redazione in modo uniforme, eliminando il pericolo che la documentazione prodotta

dalle diverse fonti esterne non fosse omogenea. In questi anni OM cessa di distribuire la documentazione in formato cartaceo per ogni singolo modello venduto e lavora invece a una collezione di CD periodicamente aggiornata e distribuita alla rete di vendita e di assistenza con i manuali in formato elettronico (PDF). Il passaggio al formato elettronico non risolveva però alla radice il problema dell’obsolescenza della documentazione, che diventava sempre più difficile da gestire con l’aumento del numero dei modelli di cui tenere traccia, anche per diverse lingue e per diversi marchi. “Ogni sei mesi producevamo gli aggiornamenti dei cataloghi”, ricorda Donatella Germani. Pur essendo questo un notevole passo avanti rispetto alla gestione precedente, ci rendevamo conto che **l’ausilio del mezzo elettronico avrebbe potuto essere più profondo e sistematico**”.

La software selection

È in questa fase – siamo nel 2003 – che OM inizia la ricerca di un software in grado di gestire la configurazione di prodotto e di tradurla in documentazione. **“Abbiamo valutato diverse possibili soluzioni**, alcune delle quali sviluppate all’interno del gruppo: database integrati, sistemi di content management e di document management”, ricorda Donatella Germani. “Ciò di cui avevamo bisogno era un sistema che fosse in grado di importare la configurazione dei prodotti dalla distinta base, sia per quanto

riguarda i disegni sia per quanto riguarda gli elenchi di componenti. A partire dai dati raccolti occorre poterli comporre in un template predefinito e infine pubblicarli in formato elettronico, PDF o HTML, a partire da un unico repository, un database condiviso da noi e dalle agenzie di redazione. Ciò di cui avevamo bisogno era NOVA IPC, di Prosolvia-tech”.

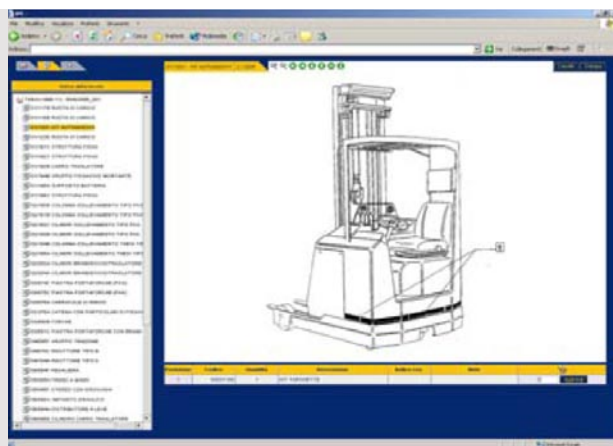
LA SOLUZIONE

NOVA IPC

NOVA IPC è un’applicazione client/server che utilizza un database esterno di mercato, (quale Oracle, SQL Server, MySQL). NOVA IPC permette di associare i dati economici e tecnici provenienti da sistemi ERP e i dati grafici (disegni degli esplosi, tavole costruttive, immagini, foto) provenienti dagli uffici tecnici, per la creazione, pubblicazione multiformato e manutenzione dei Cataloghi Illustrati delle Parti di Ricambio. **È un potente strumento per accentrare tutte le informazioni riguardanti un prodotto** (durante il ciclo di supporto post-vendita) in un contenitore comune (Common Source Database), **evitando inutili duplicazioni e garantendo l’integrità e la coerenza dei dati**. NOVA IPC è stato implementato presso OM nel dicembre del 2004.

Oggi si stima che vi accedano circa 350 utenti dal sito Web e 400 utenti dai PC di diagnostica.

La componente client che accede al server per il lavoro di redazione si basa su MySQL. In una prima fase è iniziato un processo di validazione dei dati del precedente catalogo elettronico con la ricostruzione nel nuovo formato di 80 cataloghi già realizzati in precedenza e sei mesi



dopo sono stati distribuiti i primi cataloghi nella nuova edizione basata sul nuovo archivio di dati condiviso. "Sotto il coordinamento dei responsabili della distinta base, i redattori degli studi esterni lavorano su un database locale completo", spiega Donatella Germani. "Oggi la condivisione delle informazioni permette di evitare inutili replicazioni di lavorazioni su parti di catalogo, cosa che in precedenza avveniva non di rado". Una volta che la redazione del catalogo è terminata è possibile passare alla fase di pubblicazione nelle diverse lingue e alla personalizzazione per i diversi brand del Gruppo.

il catalogo due volte l'anno, con la distribuzione dei CD-ROM", spiega Donatella Germani. **"Oggi il nostro ritmo di pubblicazione è quasi giornaliero e i cataloghi sono distribuiti in tempo reale su Internet"**. Si calcola che OM Carrelli Elevatori pubblici in un mese fino a 8 aggiornamenti di cataloghi esistenti e due cataloghi di prodotti nuovi: questi numeri si devono sia al rinnovamento delle linee di produzione, sia ai frequenti Engineering Change Order (ECO), quei cambiamenti, anche minimi, che riguardano i materiali utilizzati, i codici, la componentistica e che fanno parte del processo di miglioramento continuo a cui si sottopone ogni realtà manifatturiera.

da dire. Con NOVA IPC sono stati eliminati i costi per la produzione e distribuzione dei cataloghi, sia in formato cartaceo su CD, in quanto vengono pubblicati in rete e sono accessibili presso un'area riservata del sito Web di OM.

Anche i costi di personalizzazione e brandizzazione dei cataloghi secondo i diversi marchi del Gruppo Kion non gravano più sul bilancio, perché con NOVA IPC il catalogo delle parti di ricambio è unico per ogni linea di prodotto e sono gli attributi legati al brand che ne decidono la personalizzazione per marchio e per lingua. **"In circa tre anni il nostro investimento su NOVA IPC si è ampiamente ripagato"**, riassume Donatella Germani. "Se guardiamo ai vantaggi derivanti dalla condivisione del database, abbiamo ridotto i tempi di realizzazione dei cataloghi, i tempi di formazione del personale che utilizza NOVA IPC, una soluzione molto facile da apprendere e utilizzare, abbiamo un maggior controllo sul lavoro dei nostri collaboratori pur avendo aumentato il loro livello di autonomia operativa, abbiamo completamente cambiato i processi legati alla documentazione di prodotto, migliorandone l'efficienza".



"Il bilancio è molto positivo. Il tempo per la pubblicazione dei nuovi cataloghi si è drasticamente ridotto, eliminando anche molti dei passaggi manuali in cui era più facile commettere errori.

Puntualità e precisione sono state apprezzate dai nostri concessionari, dai Clienti e dagli stessi tecnici che effettuano la manutenzione dei nostri carrelli, che ora, grazie all'integrazione con SAP Internet Sales, possono compilare ordini di ricambi tramite la selezione delle parti stesse sul catalogo grafico Internet".

Donatella Germani

Area Post-Vendita - Servizio Assistenza Tecnica

OM Carrelli Elevatori

Ritmo di pubblicazione accelerato

Il fatto che i dati sulle parti di ricambio siano presenti in un unico database condiviso ha permesso di accelerare il ritmo delle pubblicazioni. "Siamo ben lontani dai tempi in cui riuscivamo ad aggiornare

BENEFICI

Un investimento che si ripaga

Oggi OM Carrelli Elevatori ha un portafoglio di circa 150 cataloghi di parti di ricambio, ciascuno dei quali può contenere fino a 3.000 codici Part Number: una vera e propria casa editrice, verrebbe

Dalla distinta base alla vendita delle parti di ricambio: NOVA chiude il cerchio

Per le aziende di produzione cresce l'importanza dei servizi di post vendita e OM Carrelli Elevatori non fa eccezione.

Per questo ha fatto della vendita delle parti di ricambio un business, che contribuisce in modo rilevante al successo della marca.

"Avendo ormai il pieno controllo della configurazione di prodotto

Profilo

OM Carrelli Elevatori leader del mercato italiano nel settore del Material Handling, fa parte del Gruppo internazionale Kion, uno dei principali player del settore a livello mondiale. Con sede centrale a Lainate (MI), 7 filiali e 2 stabilimenti in Italia, 3 consociate in Europa e 1 in Cina, OM impiega 1.276 dipendenti.

Esigenze

OM Carrelli elevatori ha sempre investito sulla documentazione dei propri prodotti e in particolare sui cataloghi delle parti di ricambio. Occorreva però **una soluzione per razionalizzare e rendere rapido ed efficiente il ciclo di redazione, pubblicazione ed aggiornamento dei cataloghi.**

Soluzione

OM Carrelli elevatori ha razionalizzato la gestione dei propri cataloghi con NOVA IPC, la soluzione per la gestione dell'intero ciclo di vita di prodotti e sistemi complessi, dalla definizione e controllo di configurazione all'integrazione con sistemi legacy per l'importazione della documentazione tecnica

Benefici

Con NOVA IPC OM Carrelli elevatori ha ridotto drasticamente tempi e costi di realizzazione e pubblicazione, aggiorna i cataloghi praticamente in tempo reale e li pubblica su Internet, personalizzati per lingua e per i diversi marchi del gruppo. Il controllo sulla configurazione di prodotto permette oggi a OM di vendere le parti di ricambio direttamente on line, fidelizzando in questo modo clienti e Partner.

Per ulteriori informazioni su OM Carrelli Elevatori:
www.om.mh.com

sin dalla distinta base, abbiamo sfruttato questo punto di forza per vendere on line le parti di ricambio, sfruttando il modulo di vendita del nostro ERP SAP: Internet Sales", dichiara Donatella Germani. Abilitare il commercio elettronico delle parti di ricambio ha richiesto un certo lavoro di integrazione tra NOVA IPC e i sistemi SAP, ma il linguaggio comune dei Web service ha permesso ai due sistemi di comunicare tra loro. Oggi i concessionari, in Italia e all'estero, accedono al sito di OM opportunamente profilati per lingua e per brand, selezionano le parti di ricambio che occorrono (identificandole per codice o attraverso la navigazione grafica delle tavole) e le acquistano on line: un elemento di valore che non tutti i vendor possono offrire ai propri Partner.

Il governo della configurazione di prodotto assicurata da NOVA IPC si rivela decisiva anche per gli aspetti di manutenzione. OM Carrelli elevatori ha equipaggiato il proprio personale di manutenzione con un rugged PC che contiene i sistemi di diagnostica e che è in grado di interfacciarsi con l'anagrafica di prodotto contenuta nel database delle parti di ricambio. "Il controllo della configurazione di prodotto assicurato da NOVA ci permette non solo di produrre e aggiornare i nostri cataloghi delle parti di ricambio con una frequenza e una precisione in precedenza impensabili, ma è anche **una base su cui costruire nuovi servizi di post vendita per fidelizzare i nostri clienti e i nostri Partner**", conclude Donatella Germani.