



Emozione, tecnologia e service

Grinding Technology ha organizzato la seconda edizione dell'evento ospitato presso la sede Ducati di Borgo Panigale. Diversi gli spunti emersi dalle tavole rotonde sul service, argomento strategico di grande attualità. L'incontro con tre collaudatori di aereo, moto e rettificatrice ha evidenziato concetti quali emozione e rapporto con la tecnologia.

■ di Davide Davò ed Ezio Zibetti

Quando si parla di motociclo non si possono che associare sentimenti quali passione, emozione, velocità, prestazioni, design, ma anche tecnologia di altissimo livello, tecnologie che “dietro le quinte” consentono agli appassionati di vivere le emozioni appena elencate. E Ducati è un esempio di tutto ciò dimostrato dai successi nelle competizioni e dal particolare legame di molti appassionati motociclisti con il marchio Ducati. Dopo il successo dell'evento dello scorso anno, Grinding Technology, Fornitore Ufficiale Ducati, ha voluto riproporre anche quest'anno l'appuntamento presso la casa motociclistica, ma con contenuti ed impostazione diversa. Cinque i momenti salienti dell'evento. Un primo momento nel quale Grinding Technology attraverso la voce del suo CEO Davide Cucinella, ha presentato strategie, obiettivi e i punti salienti che contraddistinguono oggi e nel futuro l'azienda. Sono seguite due Tavole Rotonde con alcuni dei partner/fornitori di Grinding Technology su un tema sempre più strategico: il service. Service che rappresenta un concetto molto più ampio e variegato rispetto al passato e trasforma il rapporto tra cliente e fornitore in una vera partnership, elemento quest'ultimo fondamentale anche nel rapporto tra Grinding Technology e Ducati. Dopo il pranzo, in terzo momento la visita, prima all'azienda e poi al Museo Ducati, un incontro con la storia, l'evoluzione tecnologica, il sistema produttivo e i successi del marchio Ducati riconosciuto a livello internazionale. Ma quest'anno non si è parlato solo di motociclo e di rettificatrice, ma un altro comparto è stato presente all'evento: l'aerospaziale. Infatti, dopo la visita al museo e alla fabbrica, gli oltre 115 partecipanti all'evento si sono ritrovati nell'Auditorium Ducati dove hanno visto salire sul palco tre collaudatori, uno di aerei, uno di moto e uno di rettificatrici. L'emozione e la passione sono stati il clou di questo momento. I protagonisti hanno portato i partecipanti, attra-

verso la loro esperienza sul campo, a toccare con mano come mezzi quali l'aereo, la moto e la rettificatrice suscitino particolari e uniche emozioni. E come tali emozioni abbiamo un rapporto importante con la tecnologia che le compone in quanto solo la componentistica di altissimo livello fornisce un funzionamento e una durabilità ad altissimo livello. In particolare è stato interessante considerare il ruolo del collaudatore che per definizione ha il compito di interagire con l'oggetto tecnologico nelle sue fasi più critiche di funzionamento e sviluppo. Essendo in casa Ducati ha chiuso l'evento, l'intervento di Gherardo Morico, export area manager di Ducati che ha parlato del marchio, della sua presenza e del suo ruolo a livello internazionale. Una giornata quindi molto intensa che vivremo insieme attraverso queste pagine.

Grinding Technology: con lo sguardo al futuro

Nella sala eventi di Ducati il primo a prendere la parola è stato Davide Cucinella, CEO di Grinding Technology che ha evidenziato i tre pilastri che stanno alla base del successo di Grinding Technology: la storicità dei tre marchi Meccanodora, Morara e Tacchella; l'ampia gamma e la qualità dei prodotti; la presenza in 57 paesi del mondo nei più svariati settori di applicazione con un parco installato di oltre 22.000 macchine.

E' poi passato ai numeri che danno una fotografia dell'azienda: un valore della produzione pari a 20,2 milioni di euro; un capitale sociale di 9,1 milioni di euro; investimenti nel plant pari a 10,2 milioni di euro valore in crescita; un numero di dipendenti pari a 103 anch'essi in crescita e un investimento in R&D pari a quasi 18 milioni di euro. Risultati raggiunti grazie all'attenzione al cliente e alle sue esigenze con una produzione taylor made pari all'89% dell'intera produzione. Il tutto ottenuto grazie ad un'ottima organizzazione aziendale e personale altamente qualificato.

I settori nei quali opera Grinding Technology sono svariati ma i principali sono: l'automotive, l'aeronautico, il motociclo, il navale, il ferroviario, i veicoli industriali, macchine agricole e movimento terra, macchine utensili e la meccanica generale. Grande attenzione è rivolta al service da parte di Grinding Technology che lo considera un fattore strategico e di supporto al cliente in ogni fase dalla progettazione, fino all'assistenza tecnica. Davide Cucinella ha voluto poi sottolineare l'impegno della società in ambito Cybersecurity ed eco-sostenibilità.

Service: fattore strategico

L'evento è proseguito con due tavole rotonde dal titolo “Artist of performance” con argomento il service, fattore strategico per la competitività di un'impresa. Nella prima tavola rotonda sono saliti sul palco Marco Bronzino, Export Manager di SMW -Autoblok; Andrea Guidotti, Direttore Tecnico di Balance Systems; Dario Capellini, Direttore Operation ed R&D di Capellini; Piergiorgio Airaghi, Account Manager di Fanuc Italia. Degli svariati concetti ne sottolineiamo alcuni espressi dai relatori.



Davide Cucinella, CEO di Grinding Technology durante il suo intervento di apertura dell'evento



Molto qualificata la platea: oltre 115 i partecipanti all'evento

Marco Bronzino, di SMW - Autoblok ha evidenziato quanto è importante il servizio nella loro strategia che si traduce per l'azienda piemontese nella presenza di un ufficio service in ogni filiale nel mondo, nella realizzazione di prodotti che abbiano sempre meno necessità di assistenza; la formazione dei dipendenti attraverso la SMW Autoblok Academy e dei clienti sull'uso e sulla manutenzione dei prodotti e per ultimo, non certo per importanza, avere a disposizione tecnici capaci di gestire le nuove frontiere dell'Intelligenza Artificiale. Anche Andrea Guidotti ha evidenziato il ruolo strategico del service per Balance Systems organizzato per essere velocemente risolutivo e

fondato su tre punti chiave. In primo luogo una collaborazione con l'OEM per popolare i magazzini delocalizzati per i componenti custom e strategici. Inoltre, una rapida capacità di analisi per capire all'interno dell'azienda chi può risolvere il problema del cliente. Come terzo punto una connessione diretta tra tecnici di service ed ingegneria di applicazione per aumentare l'efficienza degli interventi soprattutto nei casi in cui non vi siano guasti, ma cambiamenti nel processo di lavorazione (es. cambio supporto mola da tradizionale a fibra di carbonio). Dario Capellini della Capellini è intervenuto sottolineando la propensione al nuovo dell'azienda che valida oltre 30 nuovi

modelli di mandrino ogni anno. Quindi il service ha un ruolo strategico per la Capellini che attraverso una serie di partner locali supportano i costruttori di macchine, tra i quali Grinding Technology, nei mercati mondiali per interventi di supporto post-vendita. Ma in più la Capellini mette a disposizione il proprio know-how in ogni fase della vita del prodotto, dallo studio di pre-vendita fino alla fase di start up degli impianti, prima o dopo la consegna del macchinario, dando un valore aggiunto al costruttore e all'end user. Ha concluso la prima Tavola Rotonda l'intervento di Piergiorgio Airaghi di Fanuc Italia che ha evidenziato che il rapporto di Fanuc con i costruttori di macchine è basato su una vera e propria partnership progettuale. Quindi la collaborazione con l'ufficio tecnico di Grinding Technology è fondamentale fin dall'inizio del progetto. Da qui ne consegue come il ruolo del service sia scritto nel DNA di Fanuc, tanto che il motto dell'azienda nipponica è : Service First. Oltre ai servizi tradizionali ha continuato Airaghi i clienti chiedono continuità produttiva; riduzione dei fermi macchina e prevedibilità dei costi. Per rispondere a queste esigenze Fanuc risponde con un'ampia e quasi immediata disponibilità di ricambi di oltre il 99% e KPI molto stringenti garantendo in tal modo assistenza per



L'evento è stata l'occasione di dialogo e confronto tra i partecipanti e i relatori

Sotto: Molto interessante la visita al Museo Ducati, dove i partecipanti hanno potuto toccare con mano la storia e i successi della casa motociclistica



l'intero ciclo della macchina. Inoltre tutti servizi sono pensati allo scopo di massimizzare l'uptime e ridurre i costi di manutenzione. L'obiettivo di Fanuc è ottenere e mantenere il Total Cost of Ownership più basso sul mercato. Alla seconda Tavola Rotonda sono intervenuti Christoph Muller, Direttore Vendite di Dr Kaiser; Riccardo Betti, Product Manager prodotti per rettifiche di Marposs; Alessandro Grigoletto, CEO di Micronfilter e Damiano Cosma Vellere System Manager Machine Tool di Siemens. Christoph Muller ha evidenziato che le migliori soluzioni di rettifica non vengono mai sviluppate da soli ma dall'interazione di molti elementi. La tecnologia di rinvivatura influenza la stabilità del processo, il comportamento della mola, la qualità della superficie e persino la dinamica

della macchina. Pertanto, se i partner tecnologici vengono integrati fin dalle prime fasi dello sviluppo della macchina, il risultato finale migliora significativamente. Ecco perché Dr Kaiser offre supporto fin dalle primissime fasi dei progetti di innovazione, formando il personale degli OEM e supportandoli nell'ottimizzazione dei processi. Quindi anche il ruolo del servizio è cambiato. I clienti non chiedono più solo prodotti o ricambi. Si aspettano un supporto rapido, affidabilità dei processi e una vera partnership tecnica. Soprattutto nel settore della rettifica, molti clienti sono sottoposti a enormi pressioni in termini di efficienza, tempi di ciclo e stabilità dei processi. In Dr. Kaiser, questo include supporto applicativo, consulenza tecnica, formazione, ottimizzazione dei processi e una

stretta collaborazione tra i nostri team di assistenza sul campo e l'ambiente di produzione del cliente. Riccardo Betti di Marposs ha evidenziato che il service non è più una funzione separata dal prodotto e che il rapporto tra costruttore di rettificatrici e fornitore tecnologico deve iniziare già nelle prime fasi di progettazione della macchina. Se guardiamo alla rettifica, la vera sfida oggi non è più ridurre il tempo di intervento quando si verifica un problema, ma mantenere costante nel tempo la capacità produttiva della macchina. Questo cambia profondamente il ruolo dell'assistenza tecnica: si parla sempre meno di interventi correttivi e sempre più di continuità operativa, manutenzione preventiva e manutenzione predittiva. In questo contesto, ha sottolineato Betti, assume un ruolo centrale



Uno dei momenti chiave dell'evento sono state le due Tavole Rotonde dove è stato affrontato il tema strategico del service con una serie di fornitori di Grinding Technology



I relatori delle due TAVOLE ROTONDE



Marco Bronzino, Export Manager di SMW Autoblok



Andrea Guidotti, Direttore Tecnico di Balance Systems



Dario Capellini, Direttore Operation ed R&D di Capellini



Piergiorgio Airaghi, Account Manager di Fanuc Italia



Christoph Muller, Direttore Vendite di Dr Kaiser



Riccardo Betti, Product Manager prodotti per rettifiche di Marposs



Alessandro Grigoletto, CEO di Micronfilter



Damiano Cosma Vellere System Manager Machine Tool di Siemens

il valore del dato. Con BLÚ, il sistema di controllo modulare sviluppato da Marposs e distribuito in macchina per mezzo di un unico cavo, è possibile raccogliere informazioni direttamente dal processo e renderle disponibili in tempo reale. Non solo per ottimizzare il processo di rettifica o comprendere il comportamento della macchina, ma anche per rendere il dato disponibile all'esterno tramite protocolli standard e integrazione con sistemi aziendali di analisi. La struttura aperta e modulare del sistema consente inoltre di integrare nel tempo nuove funzioni e tecnologie, accompagnando l'evoluzione della macchina lungo il suo intero ciclo di vita. In questo modo il service diventa

sempre più connesso e orientato alla continuità produttiva. La parola è poi passata ad Alessandro Grigoletto di Micronfilter il quale ha evidenziato come la rettificatrice sia l'unica macchina utensile che non può fare a meno di un sistema di filtrazione del liquido lubrorefrigerante. In quasi 20 anni di attività Micronfilter ha acquisito competenza specifica e qualificata nelle applicazioni di rettifica realizzando sistemi singoli o impianti centralizzati specifici per settori quali l'automotive, l'aerospazio, il medicale ed altri ancora, su lavorazioni di materiali complessi come acciai trattati, inossidabili, titanio, alluminio e leghe aeronautiche, con liquido lubrorefrigerante emulsionato oppure

olio intero. Inoltre, ha continuato Grigoletto, viste le soluzioni Micronfilter sempre più complesse e customizzate è stato automatico proporre servizi complementari: testing funzionale del 100% del prodotto in uscita; supporto after-sales per OEM ed utilizzatori finali con personale qualificato; formazione on site dei tecnici del cliente. Per soluzioni centralizzate, o sistemi singoli estremamente complessi, Micronfilter include il servizio Micron Remote Control che permette di monitorare da remoto lo stato di funzionamento, parametri di processo e storico allarmi. Ha concluso la seconda Tavola Rotonda Damiano Cosma Vellere di Siemens che ha messo in evidenza un importante

concetto: Oggi il servizio di assistenza di alto livello non può più essere erogato da un singolo attore, ma è il risultato della collaborazione di tutta la filiera. Questo permette di passare da un service "isolato" a un "ecosistema integrato". Questo tipo di collaborazione conta moltissimo ed è un fattore di successo perché aumenta la profondità tecnica del servizio; accelera la soluzione dei problemi; consentendo un approccio end-to end sul processo. Questo porta una serie di vantaggi ai clienti quali la risoluzione più rapida dei problemi e la riduzione drastica del fermo produttivo. Un supporto viene anche dalla AI con l'utilizzo di reti neurali di grandi dimensioni addestrate su enorme quantità di dati basata su modelli LLM che consentono di comprendere il linguaggio neurale, generare testo coerente e rispondere a domande, tradurre, riassumere, ragionare. La rettifica è il caso ideale per questo nuovo approccio perché coinvolge molteplici fornitori.

La parola ai collaudatori

Dopo il pranzo, la visita al museo Ducati e ai reparti di produzione, un momento chiave è stata la tavola rotonda con tre collaudatori. Per l'aeronautica è salito sul palco il Comandante Olinto Cecconello, colonnello in pensione, pilota e collaudatore di aerei, per il motociclo Aldo Ballerini, giornalista



Un momento clou dell'evento è stato la tavola rotonda con tre collaudatori. Per l'aeronautica è salito sul palco il Comandante Olinto Cecconello, colonnello in pensione, pilota collaudatore di aerei, per il motociclo Aldo Ballerini, giornalista del settore motociclo e tester di molte moto, per la rettificatrice Andrea Ferraro, collaudatore delle macchine di Grinding Technology



del settore motociclo e tester di molte moto, per la rettificatrice Andrea Ferraro, collaudatore delle macchine di Grinding Technology. Il primo giro di tavola ha messo in evidenza le emozioni che ciascuno, usando il suo mezzo ha provato o prova rispettivamente collaudando un aereo, una moto o una rettificatrice. Si è compreso subito dalla passione nella risposta il legame stretto con il loro rispettivo mezzo, che offre, in modo e situazioni diverse emozioni uniche e irripetibili. La prima volta che si pilota un aereo, o si collauda una rettificatrice, oppure si corre nella sabbia del deserto con una moto sono momenti veramente

indimenticabili che i tre relatori hanno trasmesso alla platea che ha risposto con entusiasmo attraverso una serie di applausi. Ma non si è parlato solo di emozioni, ma del rapporto tra il ruolo del collaudatore con la tecnologia ed il suo possibile miglioramento. Due altri giri di tavolo che hanno messo in evidenza l'importanza e la fiducia nei confronti della tecnologia. La tecnologia non solo aumenta le prestazioni, ma fornisce anche sicurezza a chi opera con mezzi come l'aereo, la moto e una macchina utensile. Ed il compito del collaudatore è anche quello di individuare i possibili miglioramenti del mezzo che il tecnologo deve poi attuare. Come ha sostenuto il comandante Olinto Cecconello, il ruolo del collaudatore di un aereo termina quando non ci sono più errori da correggere. Un momento piacevole e ostruttivo che ha accompagnato la platea all'ultima parte dell'evento con la relazione di Gherardo Morico, export area manager di Ducati che ha introdotto i partecipanti nel mondo della casa motociclistica, i suoi successi, la sua organizzazione, la sua tecnologia, l'ampia gamma di modelli. Un tuffo nel mondo Ducati un marchio di eccellenza nel settore motociclo, ma anche un esempio nel mondo industriale e manifatturiero italiano.



Gherardo Morico, Export Area Manager di Ducati durante la sua relazione