

Gianandrea Mazzola

## AMADA

UN SERVIZIO A DOPPIA ANIMA:  
REATTIVA E PREDITTIVA

Assecondare le esigenze del mercato dipende anche dalla capacità di gestire gli imprevisti: pianificazioni da rivedere di continuo, lotti sempre più piccoli che impattano sugli attrezzaggi e quindi sui costi, ordini urgenti, costi da ottimizzare. Le macchine diventano sempre più affidabili, sensorizzate e connesse, ma non si può comunque escludere l'ipotesi di un guasto che porti a un rallentamento o al blocco completo della produzione. Il servizio di Assistenza Remota Amada nasce proprio per evitare queste spiacevoli situazioni. Il suo obiettivo è semplice: essere a fianco del cliente durante l'attività produttiva e prevenire i tempi di fermo o ridurne al minimo l'impatto. Il nostro servizio ha una doppia anima: reattiva e predittiva. La prima è una declinazione digitale del service tradizionale: quando il cliente ha un problema, i tecnici del costruttore giapponese possono collegarsi direttamente all'impianto, verificare i parametri della macchina e comprendere potenziali cause di errore o di allarmi. In questa sede è possibile impartire istruzioni dettagliate all'operatore (anche sfruttando la fotocamera dello smartphone e app dedicate), modificare la parametrizzazione della macchina, migliorarne le prestazioni o farla ripartire. La declinazione predittiva del servizio consente invece alla stessa Amada di rimanere costantemente connessa alla macchina e analizzarne i log mediante la piattaforma V-factory per identificare eventuali parametri che potrebbero causare allarmi e guasti in tempi più o meno brevi. È quindi la macchina stessa che fornisce indicazioni sul suo stato di salute, abilitando la cosiddetta manutenzione predittiva:



in alcuni casi l'intervento può essere effettuato da remoto; in altri casi, va eseguito fisicamente sulla macchina ma senza attendere che si verifichi il guasto. Il risultato rimane comunque l'abbattimento dei tempi di fermo e la minimizzazione dei costi. V-factory è lo strumento attraverso il quale vengono erogati i servizi di assistenza remota.

Attraverso My V-factory, il cliente può consultare tutto l'ambiente di produzione in tempo reale, lo stato delle macchine, la reportistica e le statistiche di funzionamento, anche tramite dispositivi mobile come tablet o smartphone, tutto rigorosamente da remoto.