

Manutenzione e innovazione: l'esperienza di Tecam

nel mondo delle attrezzature per l'Igiene Urbana

Tecam è un'azienda lombarda che opera da 30 anni nella manutenzione di allestimenti di veicoli industriali, in particolare nel settore della raccolta rifiuti, specializzandosi in interventi di carpenteria, oleodinamica, pneumatica ed elettronica.

Antonio Manfredi, titolare della società, ha negli anni intercettato le esigenze del mercato, creando un'azienda su misura per il servizio richiesto. Negli ultimi anni i problemi dovuti ad un fermo macchina sono cresciuti: gli operatori del settore non hanno, nella maggioranza dei casi, veicoli a scorta per fronteggiare un'emergenza. È anche aumentata l'attenzione dell'opinione pubblica nei confronti delle operazioni di gestione dei rifiuti. L'importanza di tempi certi di riconsegna, ricambi pronti a magazzino e la qualità della riparazione sono quindi state da sempre la mission di TECAM. È sotto gli occhi di tutti anche la spinta di digitalizzazione dei processi (approccio Industria 4.0), automazione e visione più proiettata al futuro. Con l'ingresso del figlio Valerio, l'azienda avvia la sua seconda generazione e una trasformazione in questo senso. La laurea in Ingegneria Meccanica, la passione per l'ottimizzazione dei processi e i solidi valori di TECAM sono stati gli ingredienti che Valerio ha utilizzato per accompagnare l'azienda in questi cambiamenti. Abbiamo quindi posto Antonio e Valerio alcune domande formulate da Alessandro Sasso, presidente

TECAM Srl
TECNOLOGIE AMBIENTALI



dell'Associazione Man.Tra Manutenzione Trasporti, esperto di tecnologie telematiche e Innovation Manager iscritto agli elenchi del Ministero per lo Sviluppo Economico, che mirano a comprendere come una moderna azienda di post-vendita si possa orientare in questo difficile settore.

In che direzione avete ritenuto prioritario investire per venire incontro alla richiesta di servizi post-vendita?

La richiesta di riparazioni rapide e a regola d'arte è stata una costante negli ultimi anni. Avere a disposizione un partner di manutenzione che accolga questa esigenza e la renda un suo modus operandi è fondamentale. Gli ingredienti per poter

avere questa reattività in un'azienda di manutenzione sono diversi. In primis, avere un magazzino fornito con ricambi di prima necessità permette di rispondere a quegli interventi banali ma che creano un fermo macchina bloccante.

Bisogna puntare anche sul personale, che deve essere adeguatamente formato per poter individuare più velocemente il guasto. Questi due ingredienti sono basilari ma devono trovare contesto in una organizzazione aziendale di tipo ospedaliero: facciamo spesso il paragone del nostro lavoro con un pronto soccorso, la cui organizzazione, con l'assegnazione di codici colore per la gravità del paziente, la flessibilità di lavoro e la definizione di priorità e urgenza permette all'organizzazione di fare dell'emergenza una regola.

Di quali competenze deve dotarsi un fornitore di manutenzione per rispondere alle domande dei propri clienti?

Nel mondo dell'Igiene Urbana, le competenze necessarie sono oleodinamica, elettronica, meccanica, carpenteria. È necessaria una forte capacità di ricerca del guasto: il tecnico deve individuare i sintomi del paziente (visibili e invisibili) per individuare la causa del problema. Spesso questa attività richiede più tempo della risoluzione stessa del guasto. Il lavoro è facilitato se in azienda è presente una conoscenza storica delle macchine: questa si acquisisce con



esperienza e si mantiene solo con una efficiente memorizzazione ed organizzazione dei dati archiviati.

Ritiene che l'approccio verso le tecnologie che cambiano i processi interni di gestione dei clienti sia stato colto dal settore? Tecam, in quali direzioni ha investito?

Pensiamo di essere tra i primi nel nostro settore ad aver investito molto per quanto riguarda il servizio di assistenza. Gli investimenti effettuati mirano ad avere un controllo totale di tutto il processo, dall'ingresso del veicolo fino alla riconsegna. Abbiamo automatizzato le operazioni di routine, concentrando nella soluzione del problema. Gli operatori registrano attività e materiali su postazioni interconnesse 4.0 che permettono di avere in tempo reale un resoconto della lavorazione. Grazie a questo, abbiamo la traccia di tutto ciò che succede su ogni singolo veicolo, otteniamo statistiche e ricerchiamo con facilità informazioni utili per noi e per i clienti. Abbiamo investito inoltre in un magazzino verticale automatico che ci permette di tenere sotto con-

trollo la presenza di materiali, eliminando le situazioni emergenziali che si verificano quando mancano i pezzi di ricambio.

Parliamo di software. Oggi la disponibilità delle informazioni, a partire dai dati, è tutto: in questo senso qual è il valore aggiunto che vi conferisce il disporre di un sistema di gestione delle commesse di manutenzione?

Il nuovo sistema di gestione delle commesse, interconnesso in tutta l'azienda, ci ha permesso di immagazzinare molti dati sugli interventi effettuati. Il valore aggiunto di questa tecnologia è sorprendente: possiamo aiutare i clienti a fare un resoconto dei guasti sulle loro attrezzature in un determinato periodo di tempo, quantificare i costi o gli avvenimenti su un singolo mezzo e molto altro, incrociando i dati a disposizione. Stiamo predisponendo anche un sistema di connessione con i clienti che potranno visualizzare lo stato di avanzamento dell'intervento sulle macchine e un avviso automatico e in tempo reale a riparazione terminata.

Venendo alle attrezzature di officina, quali pensate possano essere gli ulteriori ambiti di miglioramento?

Quello del riparatore di veicoli per l'Igiene Urbana è un lavoro che è sempre stato definito faticoso. Il lavoro fisico è fondamentale, ma abbiamo cercato di lavorare anche su questo aspetto, investendo su macchinari e soluzioni per diminuire la fatica. Questi strumenti hanno migliorato la qualità del lavoro, la sicurezza e i tempi di lavorazione.

La ricchezza di un'officina è data, in primis, dal proprio personale: il mantenimento delle competenze come meccatronica o oleodinamica è per voi una priorità? State guardando alla certificazione dei vostri operativi ai sensi della UNI EN 15628 (Qualifica del personale di manutenzione)?

Nel nostro settore le conoscenze di meccatronica e oleodinamica sono le basi per un tecnico specialista di manutenzione. La competenza di un tecnico coincide con l'utilizzo di tali nozioni per risolvere velocemente ed efficacemente i problemi. Tali nozioni devono essere note anche a chi organizza il lavoro: i responsabili di manutenzione. È molto importante saper coordinare il lavoro, anticipare i problemi, trovare soluzioni alternative. Nel nostro team di lavoro viene svolta un'attività di miglioramento continuo e condivisione delle esperienze. Crediamo che la norma UNI EN 15628 sarà sempre più applicata nelle aziende operanti nel settore nella raccolta rifiuti e a chi offre un servizio di manutenzione. Noi siamo pronti.

www.tecamsrl.it