**On-site services: servizi in loco su misura per un'elevata disponibilità**

* **I gestori degli impianti si affidano sempre di più ai cosiddetti on-site services, i servizi in loco offerti da ditte operanti nell'intralogistica, con l'obiettivo di soddisfare le aspettative dei propri clienti**
* **La disponibilità dei magazzini automatizzati è determinante per il successo o l'insuccesso nella logistica ad alte prestazioni**
* **Oltre 400 esperti di TGW si occupano del miglioramento delle prestazioni per ottenere la massima resa dai fulfillment center**

**(Marchtrenk, 16 gennaio 2023) Un numero crescente di aziende analizza i valori statistici e demanda in toto o in parte agli specialisti dell'intralogistica l'assistenza tecnica dei propri magazzini ad alta automatizzazione. Questa scelta deriva dalla constatazione che la disponibilità delle prestazioni è determinante per il successo complessivo. L'esempio di TGW Logistics Group mostra come le esigenze dei clienti possono essere soddisfatte al meglio con l'ausilio di servizi in loco.**

**On-Site Services**

Per assicurare sonni sereni ai manager della supply chain, soprattutto nei periodi di maggiore offerta, i produttori di impianti altamente automatizzati forniscono servizi in loco di assistenza tecnica per il funzionamento degli impianti. Il pacchetto di on-site services offerto da TGW comprende un'ampia serie di prestazioni, che spaziano dall'assistenza per l'avviamento alla manutenzione fino ai servizi di supporto e alla pulizia tecnica. 400 esperti con elevate competenze si occupano del corretto e costante funzionamento dei centri di distribuzione, indifferentemente se allocati in Cina, Europa o USA.

TGW ha già realizzato in tutto il mondo oltre 1.000 sistemi, creando un proprio know-how prezioso non solo nella progettazione e nella produzione, ma anche nell'operatività tecnica. I gestori degli impianti possono ovviamente avvalersi di propri specialisti dedicati al perfetto funzionamento tecnico degli impianti. "Tuttavia anche i tecnici più esperti spesso non possiedono le conoscenze specifiche che invece hanno i nostri esperti di TGW, i quali inoltre possono attingere alla rete aziendale estesa in tutto il mondo", dice Georg Katzlinger-Söllradl, Director Global Lifetime Services presso TGW.

**La matrice di responsabilità definisce le competenze**

La domanda fondamentale è: quale tipo di assistenza è idonea a un'azienda? Katzlinger-Söllradl afferma: "Non è facile dare una risposta. La tipologia di prestazioni dipende da molti fattori, tra i quali la grandezza dell'azienda, il genere di attività e le competenze del cliente."

Alla base di tutte le decisioni c'è la matrice di responsabilità. Il gestore decide per ogni singolo punto di un elenco se vuole essere responsabile in prima persona oppure se preferisce demandare tale funzione a tecnici esterni. La matrice mette in luce con trasparenza chi si assume i rispettivi rischi. Quanto meno il gestore è propenso al rischio, tanto più prenderà in considerazione prestazioni offerte da terzi tramite addetti esterni. "La tendenza va chiaramente in direzione di TGW come responsabile unico", dice Katzlinger-Söllradl. Generalmente sono presenti sul posto almeno due esperti TGW, ma per grandi impianti possono arrivare anche a 50 o più.

Il cliente può decidere anche in un secondo momento, perché gli accordi presi all'inizio di un progetto non sono scolpiti nella pietra e la matrice di responsabilità può essere sempre adattata alle esigenze. In linea di principio si valuta quantitativamente il numero di funzioni e qualitativamente la disponibilità correlata, fino a sodisfare tutte le esigenze.

**Analisi iniziale dell'operatività tecnica**

Katzlinger-Söllradl consiglia alle aziende di riflettere nel momento della decisione di acquisto su come configurare il funzionamento tecnico e i servizi in loco, quindi già molto tempo prima del go-live di un fulfillment center: "Se i nostri esperti sono già sul posto durante il montaggio e l'installazione, possono dare il loro prezioso contributo sulla base dell'esperienza acquisita nel tempo, ad esempio per il posizionamento di pedane e magazzini dei pezzi di ricambio." Così si possono risparmiare centinaia di ore durante il funzionamento dell'impianto. "Infatti i lunghi tragitti o le difficoltà di accesso rappresentano un significativo svantaggio per i lavori di manutenzione o in caso di guasti."

Tra i principali vantaggi si annoverano il know-how dei collaboratori TGW, basato su anni di esperienza, e l'accesso alla rete globale dell'azienda a cui attingere. Generalmente serve un numero inferiore di collaboratori esterni che si occupano tecnicamente degli impianti rispetto a quelli interni. Pertanto l'efficienza dei costi nei progetti in outsourcing è anche superiore. TGW fornisce inoltre una previsione di costi fino a dieci anni ed è uno dei precursori in tal senso.

**Ramp-Up-Service**

Tra i servizi richiesti più frequentemente c'è l'assistenza all'avviamento. I tecnici TGW agiscono come elementi di connessione con il team di progetto e l'organizzazione Lifetime Services di TGW e si occupano anche della formazione dei collaboratori dei clienti.

Molte aziende si avvalgono di servizi di assistenza completi anche dopo la fase di avviamento e demandano quindi al costruttore la maggior parte dei rischi. Con i pacchetti full service "senza pensieri" TGW si assume la responsabilità della manutenzione operativa dell'impianto e di tutte le attività di manutenzione, riparazione e ispezione. Inoltre i tecnici esperti ottimizzano il funzionamento tenendo sempre sotto controllo il total cost of ownership (TCO).

**Computerized Maintenance Management System**

Un binomio perfetto: personale esperto in loco e moderni ausili IT. TGW utilizza software aggiornati al più recente stato della tecnica sia per i servizi da remoto sia per le attività sul posto. Per i servizi di manutenzione in loco viene impiegato ad esempio il sistema di gestione computerizzata della manutenzione (CMMS), un software in grado di garantire efficienza costante a lungo termine. Questo tool comprende la prognosi, la pianificazione e l'analisi di tutti gli interventi di manutenzione.

Oltre alle attività di servizio permanenti per 365 giorni all'anno si può fare ricorso anche a servizi temporanei. Per evitare criticità o perdite nei periodi di maggiore offerta e nelle giornate promozionali, TGW offre il cosiddetto supporto peak. Per le azioni commerciali che comportano grandi movimenti di vendite viene fornito un potenziamento dell'assistenza da parte di specialisti. Da un lato sono forniti più tecnici e dall'altro sono anticipati gli interventi manutentivi di routine. Con alcune settimane di funzionamento preparatorio è inoltre possibile prevedere eventuali piccole modifiche al flusso del materiale per incrementare la portata. Un esempio è l'integrazione di un punto supplementare di prelievo per pacchetti dal sistema di convogliamento.

**Complessità da non sottovalutare**

Nel corso di circa mezzo secolo TGW ha conseguito molta esperienza. Una constatazione importante riguarda la complessità dei sistemi automatizzati, che viene spesso sottovalutata. L'effettuazione in proprio delle attività tecniche da parte delle aziende comporta spesso un risparmio di costi solo in un primo momento. La definizione logica di una matrice di responsabilità è invece di grande aiuto per evitare di prendere decisioni inappropriate.

**I quattro servizi in loco di TGW in breve**

1. On-Site Ramp-Up-Services (assistenza all'avviamento)
2. On-Site Maintenance Services (manutenzione in loco)
3. On-Site Support Services (servizi di supporto)
4. On-Site Technical Cleaning Services (pulizia tecnica)

[www.tgw-group.com](http://www.tgw-group.com)

**Informazioni sul TGW Logistics Group**

TGW Logistics Group è un'azienda fornitrice di soluzioni per l'intralogistica di primaria importanza a livello internazionale. Da oltre 50 anni l'azienda austriaca specializzata in impianti automatizzati realizza soluzioni per i propri clienti internazionali, dalla A come Adidas alla Z come Zalando. In qualità di integratore di sistema, TGW si occupa della progettazione, produzione e realizzazione di complessi centri di logistica, dalla meccatronica alla robotica fino al sistema di comando e al software.

Il gruppo TGW Logistics Group ha filiali in Europa, Cina e USA e può contare su oltre 4.400 collaboratori in tutto il mondo. Nell'esercizio fiscale 2021/2022 l'azienda ha ottenuto un fatturato complessivo di 924 milioni di euro.

**Fotografie**

È permessa la pubblicazione gratuita fornendo l'indicazione della fonte e per i comunicati stampa che hanno come oggetto principalmente il TGW Logistics Group GmbH. La pubblicazione a scopi pubblicitari non è gratuita.

**Contatti:**

TGW Logistics Group GmbH

A-4614 Marchtrenk, Ludwig Szinicz Straße 3

Tel: +43.(0)50.486-0

Fax: +43.(0)50.486-31

E-mail: tgw@tgw-group.com

Contatto stampa:

Alexander Tahedl

Communications Specialist

Tel: +43.(0)50.486-2267

Cell.: +43.(0)664.88459713

alexander.tahedl@tgw-group.com

Martin Kirchmayr

Director Marketing & Communications

Tel: +43.(0)50.486-1382

Cell.: +43.(0)664.8187423

martin.kirchmayr@tgw-group.com