

La trasformazione digitale e il miglioramento delle funzionalità di gestione dei dati hanno consentito l'instaurarsi di nuove relazioni tra OEM, appaltatori EPC, proprietari-operatori e team di manutenzione. Si è passati così da dati in silos a dati condivisi a livello aziendale, con un impatto positivo sulla produttività.

## La gestione del ciclo di vita di un servizio richiede una visione condivisa delle informazioni

Settembre 2020

**Domande poste da:** Siemens

**Risposte da parte di:** Aly Pinder, Program Director, Service Innovation and Connected Products

### **Q.** Qual è la principale sfida che i proprietari-operatori delle industrie di processo devono affrontare in merito alla gestione del ciclo di vita dei servizi nell'era digitale?

**A.** Diverse sono le sfide attualmente affrontate dai proprietari-operatori in merito alle operazioni di manutenzione, ma tre sono particolarmente importanti:  
Al primo posto ci sono sempre la sicurezza e l'efficienza. La perdita di know-how connessa al pensionamento dei lavoratori più anziani rende le questioni relative alla sicurezza ancora più determinanti per le operazioni di manutenzione. I nuovi lavoratori che entrano a far parte del team devono essere in grado di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle operazioni sin dal primo giorno.

Un'altra sfida è rappresentata dalla frammentazione dei dati. In particolare, i proprietari hanno bisogno di una migliore integrazione dei dati, che consenta agli operatori di sfruttare le conoscenze condivise e gli insight provenienti dal team di progettazione presso l'OEM, al fine di eseguire operazioni e procedure di manutenzione più informate. Un processo decisionale indipendente del team di manutenzione, basato su esperienze passate o su metodi obsoleti derivanti da flussi di dati non unificati, può portare a operazioni inefficienti, a uno scarso utilizzo degli asset e a costi crescenti di manutenzione degli impianti e degli asset.

La terza importante sfida, legata alle prime due, è la riduzione della produttività dei team di Operation e manutenzione a causa dell'inaffidabilità dei dati. La possibilità di prendere decisioni in tempo reale o quasi dipende dalla disponibilità di dati precisi e affidabili da parte dei team di gestione del progetto e di manutenzione, durante la configurazione dell'impianto nel corso dell'intero ciclo di vita. Se le informazioni non sono aggiornate o non sono sincronizzate con la realtà dell'impianto o della struttura, ci saranno effetti negativi sulla pianificazione e sull'esecuzione delle operazioni di manutenzione. Queste tre sfide, se non affrontate, saranno un'occasione persa per i proprietari-operatori. Peggio ancora, potrebbero ostacolare la produzione, la produttività e l'affidabilità degli asset, tutti fattori chiave per il successo di un impianto o di una struttura.

## **Q. Qual è l'impatto dello scambio di dati inaffidabili e imprecisi durante il passaggio di consegne tra OEM, studi di progettazione, appaltatori EPC, proprietari-operatori e fornitori di servizi?**

**A.** La trasmissione dei dati e degli insight da OEM e aziende di progettazione ad appaltatori EPC, operatori-proprietari e team di manutenzione è una parte spesso trascurata del processo di gestione del ciclo di vita di operazioni e servizi. Dati inaffidabili, imprecisi o obsoleti non sono solo un semplice fastidio, ma sono spesso il motivo per cui i team di manutenzione si trovano a dover ricercare soluzioni alternative. Questo trasferimento di dati frammentario può portare a ritardi nella risoluzione dei problemi relativi alle operazioni e ai processi di manutenzione, che si traducono in downtime non pianificati o prolungati. L'inaffidabilità dei dati relativi agli asset e alle simulazioni può anche ridurre la capacità di gestire i rischi e le relative modifiche necessarie per garantire una manutenzione sicura, economica e tempestiva.

Uno scambio di dati imprecisi tra OEM, studi di progettazione, appaltatori EPC, proprietari-operatori e team di manutenzione può inoltre limitare la capacità di pianificare ed eseguire iniziative volte a migliorare affidabilità, disponibilità e manutenibilità, con un conseguente impatto sulla produttività complessiva dell'impianto. Considerate separatamente, queste tre sfide sono già di per sé notevoli, ma combinate insieme offrono una visione della reale portata delle difficoltà che i team di manutenzione e i proprietari-operatori si trovano ad affrontare quando si affidano a dati di progettazione imprecisi o obsoleti su asset che richiedono manutenzione, in alcuni casi per decenni.

## **Q. Sembra che la tecnologia possa essere d'aiuto per evitare lo scambio di dati inaffidabili. In che modo le aziende dovrebbero accelerare la trasformazione, consentendo uno scambio di conoscenze a ciclo continuo con il team di manutenzione?**

**A.** Sì, i dati inaffidabili e imprecisi ricevuti da team di manutenzione e proprietari-operatori rappresentano ovviamente una delle sfide da superare. Tuttavia, questo rischio può essere mitigato sfruttando le possibilità offerte dalle nuove tecnologie. Strumenti in grado di automatizzare il trasferimento dei dati e lo scambio di conoscenze tra il team di progettazione e il team di manutenzione possono consentire una migliore visibilità attraverso una standardizzazione incentrata su un sistema di archiviazione aziendale per l'intero ciclo di vita degli asset. Il trasferimento automatizzato consente una migliore integrazione per la condivisione e la razionalizzazione dei dati, nonché una collaborazione ottimizzata all'interno dell'ecosistema dei partner, una collaborazione che non si limita alla semplice fornitura di manuali statici o allo scambio di generici punti vista.

In tempi di crisi, è necessario valutare e promuovere gli investimenti che consentono alle aziende di avviare una ripresa, trasformarsi ed essere più resilienti. La definizione delle modalità di lavoro e collaborazione a distanza sta cambiando le aziende, anche quelle che storicamente consideravano impossibile il lavoro o la collaborazione da remoto, ad esempio le aziende di servizi per impianti o di manutenzione degli asset in loco. Con l'evoluzione del lavoro, però, acquistano maggiore importanza le iniziative digitali che favoriscono collaborazione, lavoro a distanza, accesso ai dati e condivisione

dei dati. Con ROI già ridotti al minimo, investire in queste aree per migliorare le decisioni relative alle operazioni di manutenzione rappresenta un approccio economico per il miglioramento delle prestazioni a livello di impianto e di asset.

Tuttavia, il percorso di trasformazione digitale non può coinvolgere solo una o due parti nel corso del ciclo di vita del servizio. Si deve trattare di un percorso condiviso che includa le esigenze, gli obiettivi e le metriche di successo di operatori, OEM, appaltatori EPC, fornitori di servizi di terze parti e team di manutenzione a contatto diretto con i clienti.

## **Q. L'integrazione dei dati e il miglioramento continuo sono da tempo oggetto di discussione. Quali sono le best practice delle aziende che hanno creato una collaborazione riuscita con operatori e team di manutenzione?**

**A.** Un aspetto importante su cui le aziende di successo si concentrano per quanto riguarda la progettazione, il trasferimento dei dati degli asset e la collaborazione tra OEM e operatori è la creazione di un linguaggio e un accesso ai dati condivisi. La possibilità di garantire l'accesso a più viste dei dati di progettazione (ad es. vista di processo, vista fisica, vista di costruzione, vista di commissioning, vista di manutenzione, analisi del rischio) e di integrare queste viste negli ordini di manutenzione consente di utilizzare dati dettagliati per l'intero ciclo di vita dell'asset.

Un altro elemento fondamentale per il successo è la creazione di una proposta di valore condiviso o buy-in. La trasformazione è difficile, ma è fondamentale garantire che gli OEM, gli operatori e i team di manutenzione credano nel valore di un modello di integrazione dei dati collegato. Per i team di manutenzione, potersi fidare della qualità dei dati del progetto significa essere sicuri che i dati siano aggiornati e precisi. E se i problemi sono risolti in modo più efficiente, gli impianti possono essere accesi più velocemente con minori costi di manutenzione per l'intero ciclo di vita dell'impianto e dei relativi asset. Inoltre, è possibile migliorare l'utilizzo degli asset grazie a un flusso di dati integrato tra i dati di progettazione e gli ordini di manutenzione. Avere una strategia chiara in merito al valore e ai risultati condivisi è fondamentale per il successo e per una partnership duratura.

## **Q. L'innovazione ha un impatto su molte realtà aziendali, comprese le industrie di processo. Quali rischi comporta il fatto di ritardare la comunicazione tra operatori e fonti di dati di appaltatori EPC e OEM e quali saranno le conseguenze di un miglioramento delle operazioni in futuro?**

**A.** L'innovazione non riguarda più soltanto i settori business-to-consumer. Le industrie di processo devono completare la trasformazione digitale e promuovere l'innovazione per garantire un valore tangibile come il miglioramento della sicurezza e dell'efficienza operativa. Se le informazioni valide di EPC non vengono condivise o se, in risposta alle richieste dei team di manutenzione e dei proprietari-operatori, non vengono forniti dati di progettazione rilevanti, potrebbero verificarsi ritardi nella produzione e rischi per la sicurezza. L'aumento dei costi è sempre un problema, ma ritardare gli investimenti per la trasformazione digitale può avere impatti molto più seri sulla sopravvivenza dell'impianto e dell'azienda. Inoltre, il know-how e le best practice sulla manutenzione si perdono quando i lavoratori vanno in pensione

o si dimettono, interrompendo così il processo di innovazione. Per di più, le operazioni di manutenzione inefficienti possono portare a una perdita di produttività, di output e di prestazioni degli asset. Gli scambi di dati affidabili e accurati non sono solo consigliabili, ma sono una necessità, perché consentono di prendere decisioni di manutenzione più informate e favoriscono un funzionamento più efficiente di impianti e asset, assicurando un ciclo di vita più lungo.

## Informazioni sull'analista



### ***Aly Pinder, Program Director, Service Innovation and Connected Products***

In qualità di Program Director, Service Innovation and Connected Products, Aly Pinder Jr. guida la ricerca e l'analisi di IDC sul mercato dell'assistenza e del supporto clienti per il produttore. I suoi ambiti di ricerca includono argomenti quali l'assistenza sul campo, l'assistenza nel periodo di garanzia, la gestione delle parti di ricambio e il modo in cui queste aree incidono sull'esperienza complessiva del cliente. Pinder Jr. è anche responsabile della ricerca che aiuta i produttori nella valutazione di tecnologie innovative come la stampa 3D per operazioni di assistenza, la realtà aumentata e virtuale per il supporto sul campo e l'uso dell'IoT e dell'analisi avanzata per il monitoraggio e la gestione remota degli asset.

## MESSAGGIO DELLO SPONSOR

### Informazioni su Siemens

Per ulteriori informazioni sulle soluzioni Siemens, visita il sito:

<https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/industries/energy-utilities/capital-asset-lifecycle-management.html>

### IDC Custom Solutions

**IDC Research, Inc.**  
5 Speen Street  
Framingham, MA 01701, USA  
T 508.872.8200  
F 508.935.4015  
Twitter @IDC  
idc-insights-community.com  
www.idc.com

Questa pubblicazione è stata prodotta da IDC Custom Solutions. L'opinione, l'analisi e i risultati della ricerca qui presentati sono tratti da ricerche e analisi più dettagliate condotte in modo indipendente e pubblicate da IDC, a meno che non sia specificata la sponsorizzazione di un fornitore specifico. IDC Custom Solutions rende disponibili i contenuti IDC in un'ampia gamma di formati per la distribuzione da parte di diverse aziende. Una licenza per la distribuzione di contenuti IDC non implica l'approvazione o l'opinione del licenziatario.

Pubblicazione esterna di informazioni e dati IDC - Qualsiasi informazione IDC da utilizzare in pubblicità, comunicati stampa o materiale promozionale richiede la previa approvazione scritta da parte del Vicepresidente o del Country Manager IDC competente. Tale richiesta deve essere accompagnata da una bozza del documento proposto. IDC si riserva il diritto di negare l'approvazione dell'uso esterno per qualsiasi motivo.

Copyright 2020 IDC. È vietata la riproduzione senza specifica autorizzazione scritta.