

# Quando gli standard semplificano la vita

L'ESEMPIO DI **ROBUR**, PRODUTTORE BERGAMASCO DI SISTEMI PER IL RISCALDAMENTO E IL CONDIZIONAMENTO, CHE HA APERTO AL WEB 2.0 PER DIALOGARE CON LA FORZA VENDITA E GESTIRE GLI ORDINI ON LINE

ALESSANDRA ZAMARRA

Per ottimizzare il processo orientato alla vendita, ridurre i costi, l'ingresso sul mercato e, allo stesso tempo, migliorare la qualità del servizio, **Robur** (che produce sistemi per il riscaldamento e il condizionamento), ha deciso di modernizzare la sua infrastruttura It. La società di Zingonia (Bergamo) si è aperta al Web 2.0 con un portale d'accesso business to business, per la realizzazione di un configuratore on line per la rete di vendita e un sistema per la gestione degli ordini dell'assistenza tecnica. L'obiettivo era realizzare una soluzione disponibile per tutti i partner commerciali e i tecnici che operano

«L'It ha consentito anche la tracciabilità on line degli ordini e l'invio via e-mail delle fatture».  
(Maurizio Agazzi - **Robur**)



sui prodotti, indipendentemente dai sistemi e dagli standard utilizzati. Allo stesso tempo, era necessario migliorare l'efficacia commerciale, automatizzando il processo e procedendo lungo il percorso tracciato dallo sviluppo delle copie commissioni su Internet, esperienza iniziata nel 2000 e divenuta tecnologicamente obsoleta.

## STRUMENTI PER REALIZZARE IL LAVORO DI GRUPPO

«Per entrambi i progetti - illustra Maurizio Agazzi, da 12 anni a capo dell'It aziendale - si parla di una filiera di attori molto articolata, composta da account nazionali, responsabili prodotto, agenti di vendita, distributori esteri e altri ancora. Ci siamo, quindi, orientati a strumenti completi di workgroup, con caratteristiche di interoperabilità e, al contempo, di sicurezza».

Il configuratore consente agli uomini di vendita di delineare la soluzione più idonea a soddisfare le richieste del cliente in termini di efficienza energetica e di moduli senza passare dalla prevendita, riducendo i tempi di formulazione dell'offerta commerciale sulla base degli input termici e frigoriferi desiderati dal cliente.

Per quanto riguarda i ricambi, invece, l'intenzione era quella di ottimizzare il processo di fornitura ai centri assistenza tecnica per il mercato italiano ed estero, che ora utilizzano un servizio self service, fruibile 24 ore su 24. Ed è stata proprio la direzione It a suggerire in azienda il cambiamento. Una mappa del valore in termini

## VIA I PC, DENTRO I THIN CLIENT

Apprezza il ruolo dei prototipi nell'It Maurizio Agazzi: «Permettono di metabolizzare le nuove tecnologie e fanno emergere aspetti che, in un' iniziale fase di analisi, potrebbero essere stati trascurati». E sulla scrivania, Agazzi ha già pronto un nuovo prototipo, visto che sta valutando di sostituire i 200 pc aziendali con altrettanti thin client SunRay. «La domestichezza nei sistemi di misura energetici e la conoscenza dei risultati di ricerche in questo campo - spiega - ci ha consentito di valorizzare le caratteristiche di questi dispositivi, passati in sordina in altre realtà». Secondo le stime, il passaggio consentirebbe all'azienda di risparmiare circa 20 Megawatt all'anno, che equivalgono all'emissione di 16 tonnellate di anidride carbonica. Altri vantaggi deriverebbero dalle minori attività di assistenza, visto che il modello è centralizzato, e dal maggior tempo di vita dei thin client, che non sono dotati di disco fisso.

di processo ha, infatti, fatto emergere che per soddisfare i bisogni del cliente i tempi di configurazione erano troppo lunghi e si traducevano in possibili perdite di ordini.

Dopo aver valutato alcune soluzioni, su indicazione del partner Sorint Lab, la società ha optato per la suite Java2 Enterprise Edition di Sun Microsystems «che ci ha assicurato proprio per gli aspetti di interoperabilità, sicurezza e robustezza che cercavamo per la gestione del dato - conclude il manager -. Abbiamo realizzato il progetto facendo molta attenzione agli standard la cui aderenza è importante perché il modello di costi e benefici deve prevedere anche quelli non immediatamente visibili».

[www.robur.it](http://www.robur.it) | [www.sorint.it](http://www.sorint.it) | [www.it.sun.com](http://www.it.sun.com) | [www.lineaedp.it](http://www.lineaedp.it)

**ROBUR**