



# DG SERVICE si racconta!

---

4 (+1) elementi che non possono mancare  
nella cassetta del perfetto tecnico Manutentore

# Di cosa parleremo

- 1** DG Service: la storia di una realtà che ha l'assistenza nel DNA
- 2** Softeam: l'innovazione digitale del settore manifatturiero
- 3** I vantaggi di un ecosistema digitale integrato per la gestione del Post vendita
- 4** Gli strumenti che consentono al tecnico di operare in massima efficienza
- 5** Il magazzino viaggiante: come gestire i ricambi e le giacenze in Real Time



# DG Service

**DG SERVICE** nasce nel 2008

dall'esigenza di **BLM Group** – punto di riferimento internazionale per la progettazione e produzione di macchine per la lavorazione di tubo, filo e lamiera – di offrire ai propri clienti un **servizio di assistenza** eccellente attraverso una **realtà completamente dedicata**.





Una realtà in costante crescita che oggi conta oltre 12 tecnici attivi sul territorio. Il team, suddiviso in squadre in base alle competenze specifiche sui macchinari BLM, garantisce un servizio di assistenza e postvendita completo, a partire dalle riparazioni fino a manutenzioni programmate.

DG Service oggi si può definire come realtà 100% digitale grazie ad importanti investimenti 4.0 che hanno contribuito a creare un **ecosistema digitale integrato** per la gestione dei processi legati al Service.

# Softeam

Software house basata a Lecco, attiva sul mercato dal 1984.

In quasi 40 anni siamo cresciuti al fianco di imprese del settore manifatturiero.

Abbiamo acquisito competenze specifiche per:

- la gestione del **Service** e del **Post vendita**,
- la **raccolta dati** dal campo
- la gestione del **processo produttivo**



# L'ecosistema 4.0 di DG Service



## ERP&MES

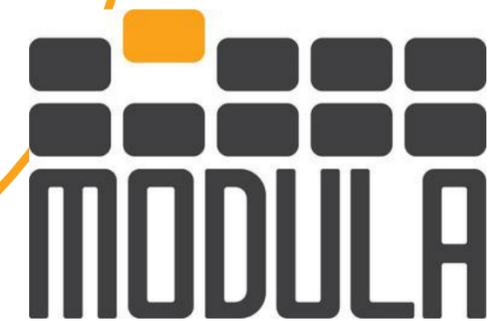
Sistema integrato, agile  
e centralizzato per la  
gestione aziendale

## LYRA CRM, OFFER & SERVICE MANAGEMENT

Abilita la gestione centralizzata di  
tutte le attività legate al post  
vendita e alla manutenzione. Dalla  
gestione delle richieste, fino alla  
consuntivazione degli interventi



## Sistema WMS intelligente



# Come funziona la gestione del Service?

**1**

Apertura  
del ticket

**2**

Scelta del  
tecnico

**3**

Richiesta  
dei pezzi  
di ricambio

**4**

Prelievo  
automatico  
dei ricambi

**5**

Pianificazione  
intervento su  
calendario  
condiviso

**6**

RIT  
DIGITALE  
via mobile

**7**

Consuntivazione  
intervento  
in Real Time

**8**

Aggiornamento  
automatico delle  
giacenze a magazzino

L'intero processo è gestito in modalità interamente digitale grazie all'integrazione tra LYRA, HELIOS & MODULA

# Cosa contiene la "cassetta digitale" del perfetto tecnico manutentore?

## Calendario condiviso

Calendari di pianificazione strutturati in base ai gruppi di attività di competenza dei tecnici

## RIT Digitale

Rapporto d'intervento digitale, compilato e firmato su mobile, inviato in automatico sia in azienda che all'amministrazione del cliente

## Gestione contratti di manutenzione

Gestione centralizzata dei contratti di manutenzione, monitoraggio di scadenze, servizi e statistiche

## Checklist intervento

Checklist digitale di tutte le attività e azioni svolte dal tecnico durante l'intervento.



# RIT Digitale

## I plus secondo DG Service

- **Consuntivazione immediata** dell'intervento da parte dell'azienda e del cliente
- Possibilità di condividere **procedure standard** per la compilazione
- Possibilità di **standardizzare e raccogliere i dati** degli interventi per analisi e statistiche di gruppo



Cliente:  
Indirizzo:

[Redacted]

Destinazione:  
Indirizzo Dest.:

[Redacted]



**INTERVENTO TECNICO**  
NR.INT23\_1553  
DATA 24/02/2023

Matricole coinvolte: S0872201370804 Modello: LT7

Ore: 55

Classificazione: Assistenza

Tecnico:

Data	LAVORO MATTINO		LAVORO POMERIGGIO		Tot
	Dalle	Alle	Dalle	Alle	
24/02/2023	08:00	12:30	13:00	15:30	7,00

Attività svolta:

- Ricerca guasto profibus
- ricablaggio e verifica profibus su caricatore
- verifica active scan e active weld
- risoluzione mancanza comunicazione protube-macchina
- aggiornamento software protube
- aggiornamento software artube

Il cliente utilizza la macchina secondo le norme antinfortunistiche? Si

Il cliente provvede alla manutenzione della macchina? Si

Tipo viaggio: Auto

Nome e firma Tecnico

[Redacted]



Nome e firma Cliente

[Redacted]



# Gestione contratti di manutenzione

## I plus secondo DG Service

- **Gestione centralizzata** dei contratti
- **Analisi e statistiche** sui contratti attivi
- **Alert e notifiche automatiche** per contratti in scadenza
- Possibilità di **pianificare manutenzioni** in automatico



CTRMEN199 - Macchine\_Contratto

Salva Salva e chiudi Elimina Stampa Strumenti Chiudi

Sezione

Dettaglio

Allegati [0]

**Numero interventi annuali**

1 Intervento  2 Interventi  3 Interventi  4 interventi  MACCHINA ESCLUSA DA C

**Primo anno**

Prima Manutenzione (anno 1):	08/06/2023	08/06/2023 - INT_M_23_199
Seconda Manutenzione (anno 1):	08/09/2023	08/09/2023 - INT_M_23_399
Terza Manutenzione (anno 1):	08/12/2023	08/12/2023 - INT_M_23_599
Quarta Manutenzione (anno 1):	08/02/2024	08/02/2024 - INT_M_23_799

**Secondo anno**

Prima Manutenzione (anno 2):	08/05/2024	08/05/2024 - INT_M_23_999
Seconda Manutenzione (anno 2):	08/08/2024	08/08/2024 - INT_M_23_1199
Terza Manutenzione (anno 2):	08/11/2024	08/11/2024 - INT_M_23_1399
Quarta Manutenzione (anno 2):	08/02/2025	08/02/2025 - INT_M_23_1599

**Terzo anno**

Prima Manutenzione (anno 3):	08/05/2025	08/05/2025 - INT_M_23_1799
Seconda Manutenzione (anno 3):	08/08/2025	08/08/2025 - INT_M_23_1999
Terza Manutenzione (anno 3):	08/11/2025	08/11/2025 - INT_M_23_2199
Quarta Manutenzione (anno 3):	08/02/2026	08/02/2026 - INT_M_23_2399

# Check list d'intervento

## I plus secondo DG Service

- Massima **trasparenza** circa gli interventi svolti
- Possibilità di fare un **controllo qualità** puntuale sugli interventi
- **Raccolta dati sulle performance** delle macchine e pianificazione degli interventi successivi in base a quanto rilevato
- I dati raccolti alimentano **statistiche e misurazioni** di processo



The image shows a smartphone displaying a mobile application interface for a checklist. The app is titled "Lyra" at the top. The main content is a checklist titled "Controlli di [redacted]". The checklist items are:

- Verifica visiva dell'integrità della guarnizione porta:  **Si**
- Verifica della corretta chiusura porta e allineamento:  **No**
- Pulizia del canale di guarnizione ad acqua\*:  **No**
- Pulizia del filtro del serbatoio:  **No**
- Pulizia del soppressore impulsivi:  **No**
- Controllo visivo dellugello di spruzzatura:  **No**

Below this section is another section titled "Controlli s [redacted]":

- Verifica tenuta della valvola carico acqua:  **No**
- Sostituzione della garza:  **No**
- Pulizia umidificatore:  **No**

At the top right of the checklist area, there is a button labeled "Azioni...".

# Il magazzino viaggiante: rapidità ed efficienza in ogni intervento

- Il tecnico tramite Lyra mobile fa richiesta dei pezzi di ricambio necessari
- La richiesta arriva a gestionale che invia ordine di picking a magazzino
- Al momento della compilazione del RIT il tecnico ha visibilità dei pezzi di ricambio disponibili e dichiara quelli che ha utilizzato
- Al momento della firma del RIT i ricambi utilizzati vengono scaricati dalla dotazione del tecnico e in automatico vengono riordinati al magazzino



# Il magazzino viaggiante: rapidità ed efficienza in ogni intervento

I plus secondo DG Service

- Gestione puntuale delle **giacenze**
- **Controllo dei materiali** e relativa localizzazione
- **Massima efficienza** degli interventi

