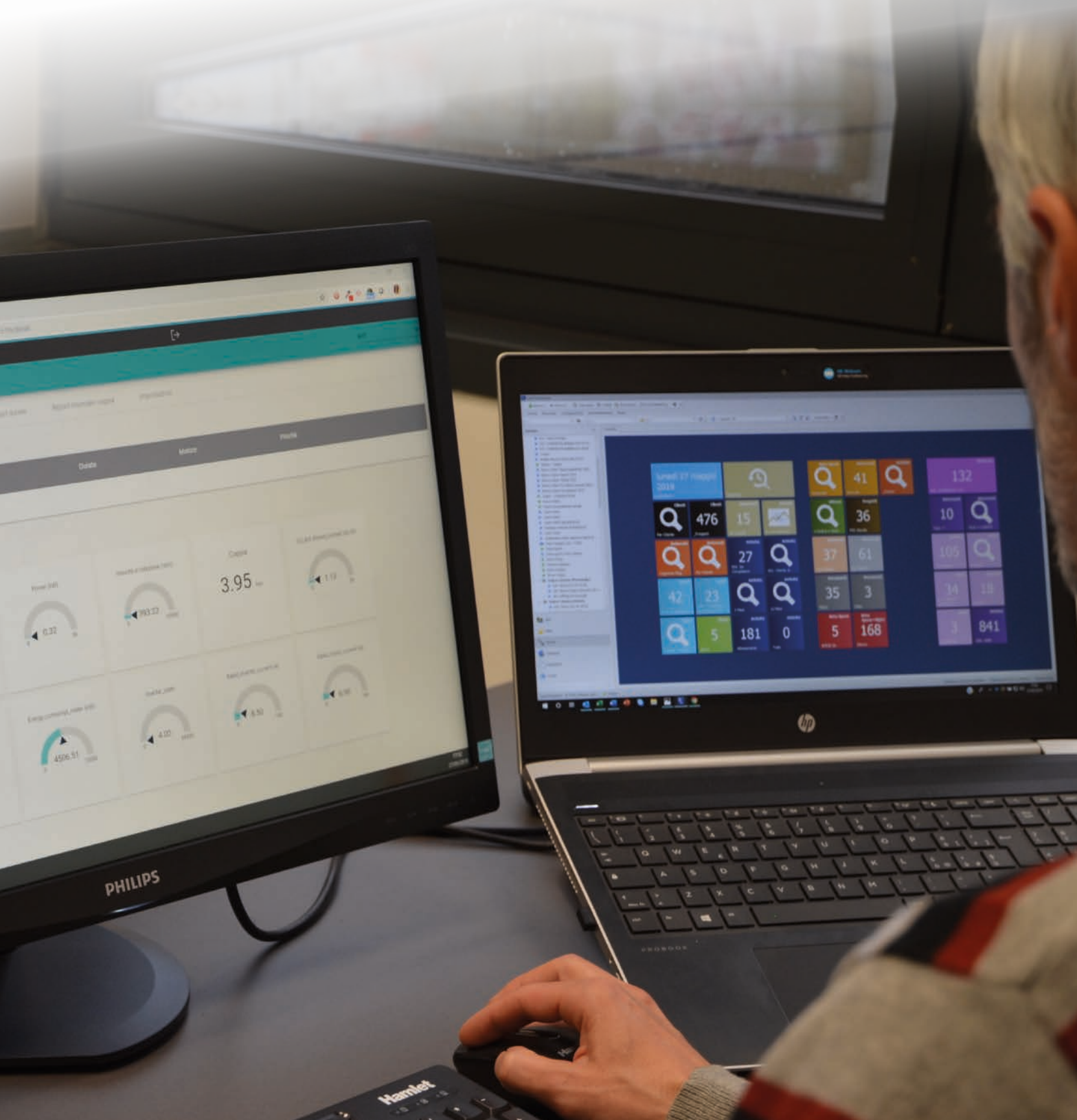


# — Storytelling —



# Una realtà che parte da lontano

Da 35 anni Softeam si impegna nella progettazione e nello sviluppo di soluzioni all'avanguardia in ambito software per potere garantire ai propri clienti l'adeguato livello tecnologico e un'alta competitività.

L'intuizione giusta al momento giusto, accompagnata dalla passione per la costante innovazione tecnologica e dalla capacità di creare un team di lavoro unito, in cui la stretta collaborazione sia con i clienti sia tra gli stessi membri del team permette di affrontare con successo le sfide di un mercato sempre più dinamico ed esigente. È questa la ricetta del successo di Softeam. Un successo che parte da lontano, come l'amicizia tra i tre soci fondatori Roberto Gattinoni, Paolo Vanini e Mario Balzaretto. Amici fin dai tempi delle scuole superiori, compagni di studi anche negli anni universitari culminati con la stesura di una tesi comune, hanno saputo coltivare il loro legame anche a livello lavorativo fondando nel 1984 Softeam, società di consulenza informatica in cui lo sviluppo tecnologico e la ricerca di innovazione rappresentano i pilastri della realtà di Lecco. «Ci conosciamo dai tempi del liceo, e negli anni siamo riusciti a instaurare un rapporto che ha consolidato la nostra amicizia e che, cosa non comune, ha saputo unirci anche a livello

lavorativo», spiega Gattinoni, Presidente di Softeam, che prosegue: «Avevamo tutti nel nostro DNA la volontà di dare vita a un'impresa nostra con il comune interesse per la tecnologia informatica, che proprio in quegli anni stava iniziando a svilupparsi in modo importante entrando anche nei processi produttivi con l'introduzione di sistemi di controllo sempre più sofisticati per la gestione delle macchine utensili. Già dalla nostra tesi avente come oggetto lo studio di Arpanet, che può essere definito come una forma embrionale di quello che sarebbe poi diventato Internet, avevamo intuito la vastità di possibili sviluppi che poteva avere questo ambito. Da qui la decisione di dare vita a una società di consulenza informatica con una forte vocazione per l'aspetto tecnologico».

## L'importanza dell'approccio

«Quando ci laureammo il mercato legato all'Information Technology stava nascendo, e noi abbiamo avuto il merito di cogliere questa opportunità riuscendo a instaurare collaborazioni con enti euro-

pei che ci hanno permesso di maturare importanti competenze in ambito informatico - afferma Paolo Vanini, socio fondatore di Softeam - Un know how che si è dimostrato nel tempo essere la nostra forza, permettendoci di crescere continuamente fino a diventare la realtà che oggi siamo, con un organico di circa 70 persone e dotata di una struttura snella e flessibile. Questa organizzazione consente un rapido scambio di informazioni che si traducono in una grande reattività, elemento fondamentale nel campo dell'informatica».

Con il passare del tempo Softeam è

cresciuta, affiancando all'attività di consulenza anche lo sviluppo di propri prodotti dedicati a specifici settori. In particolare l'azienda si è specializzata nel manifatturiero, ambito d'eccellenza in Italia, per il quale propone un'offerta completa che va dal CRM ai servizi di post vendita fino ai sistemi ERP, e nel settore fintech, ovvero servizi e sistemi collegati ai pagamenti elettronici.

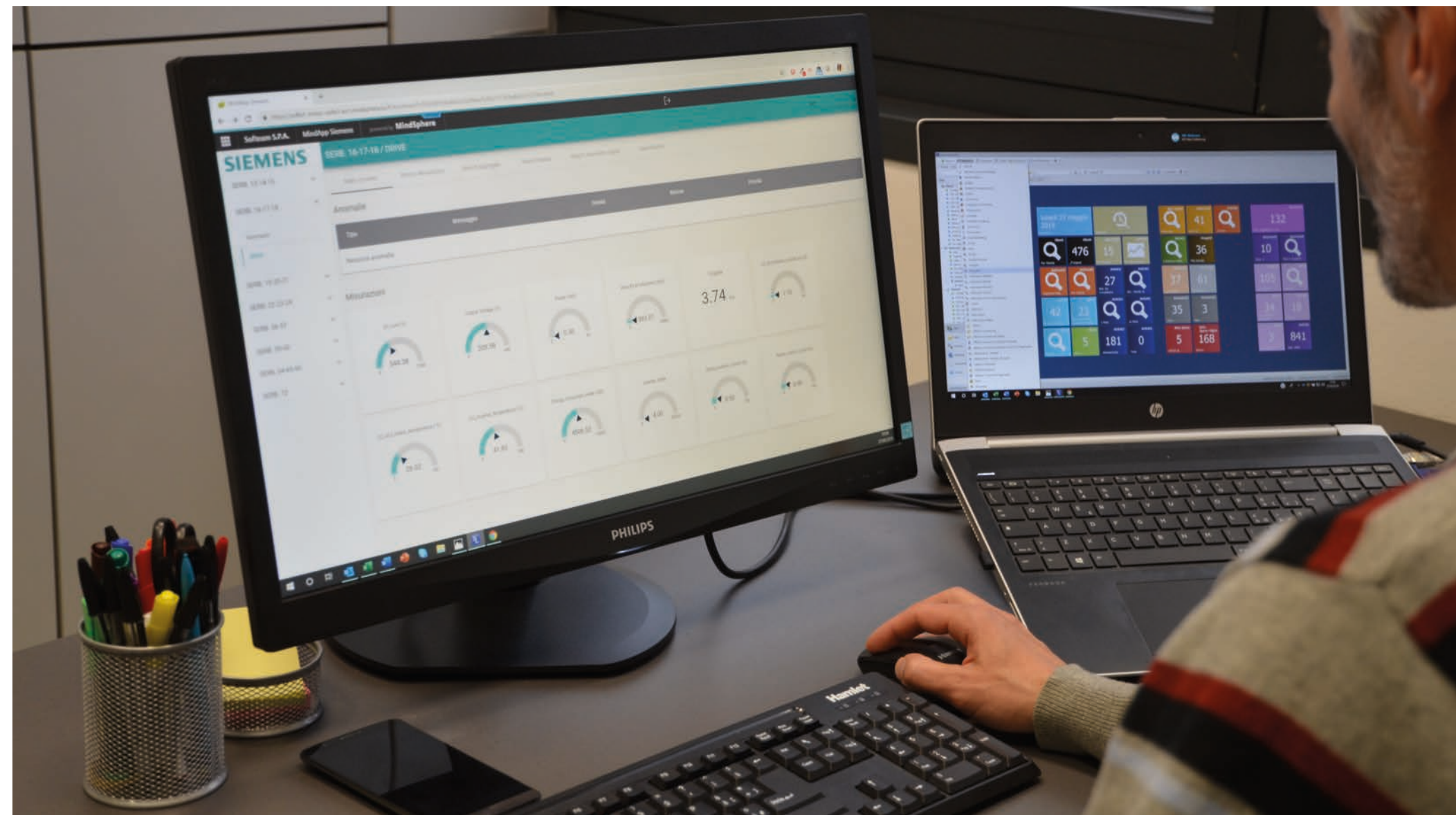
«Siamo nati come progettisti software propensi allo sviluppo di idee nuove per le più svariate applicazioni, che si sono poi trasformate in prodotti verticali per specifici settori - continua Mario Balzaret-

to, socio fondatore - Ogni prodotto che oggi offriamo ai nostri clienti è il risultato delle competenze maturate nel rispondere a esigenze di altre applicazioni, in un'ottica di continua evoluzione e miglioramento delle nostre soluzioni. Un risultato reso possibile dalla perfetta sinergia tra le nostre due aree aziendali: quella dedicata alla progettazione pura, dove vengono sviluppate idee sempre nuove in base alle esigenze volenti del mercato, e quella legata allo sviluppo di nostri prodotti per i quali abbiamo il controllo totale della filiera di produzione». È questo uno dei segreti che hanno per-

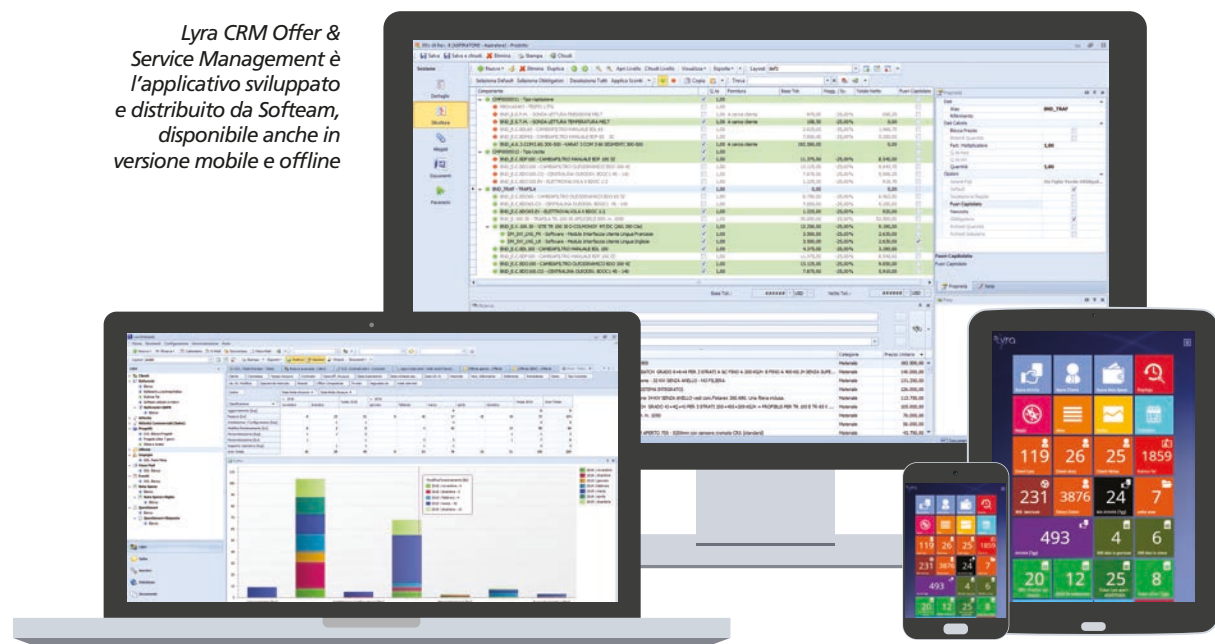
messo a Softeam di crescere e rimanere operativa all'interno di un mercato in continua evoluzione e in cui la concorrenza è sempre più agguerrita e competitiva.

## Problem solving per natura

«Potendo vantare un background tecnico di tutto rispetto, abbiamo la capacità di valutare e risolvere i problemi che i nostri clienti ci sottopongono. Il problem solving è un aspetto fondamentale a cui rispondiamo 'Presente!'. Le aziende riconoscono la nostra capacità di dialogare con loro parlando la stessa lingua, comprendendo ogni sfumatura delle loro



Lyra CRM Offer & Service Management è l'applicativo sviluppato e distribuito da Softeam, disponibile anche in versione mobile e offline



richieste e fornendo di conseguenza una risposta tecnologica evoluta e cucita su misura. Questo approccio è alla base del processo di fidelizzazione dei nostri clienti, che si sono sempre detti soddisfatti del nostro operato. Basti pensare che con alcuni di loro abbiamo un rapporto che prosegue ininterrottamente da oltre trent'anni», racconta Gattinoni.

Un legame molto stretto dunque, quello che unisce la realtà lecchese ai propri clienti, costruito su un costante dialogo dalla prima bozza di un progetto all'assistenza post vendita completata dal continuo aggiornamento dei prodotti sviluppati, e che ovviamente non può prescindere dalla qualità dei prodotti stessi.

Nel dettaglio, per quanto riguarda i prodotti software a marchio Softeam, l'offerta si compone di tre soluzioni di punta. Lyra CRM, Offer & Service Management consente di integrare tutti i processi di raccolta, gestione e consolidamento delle informazioni commerciali che caratterizzano il rapporto fra un'azienda e i propri clienti in un unico strumento operativo, potente e flessibile: un reale valore aggiunto per gli utilizzatori del sistema. Aries è un'applicazione software web based rivolta alla gestione operativa della

forza vendita in tutte le sue componenti, dalle funzioni direttive aziendali ai referenti per area o filiale agli agenti sul territorio.

Helios è la soluzione software ERP destinata alle piccole/medie imprese, in grado di gestire tutti i processi aziendali. Contabilità, acquisti, magazzino, produzione: tutte le informazioni coinvolte nei processi aziendali sono gestite in modo organico, semplice e affidabile.

#### Anticipare l'innovazione

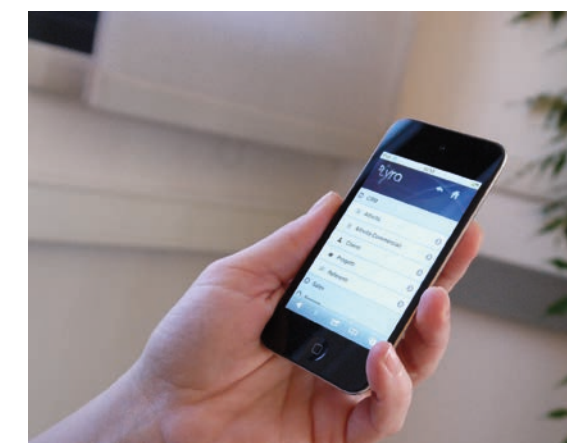
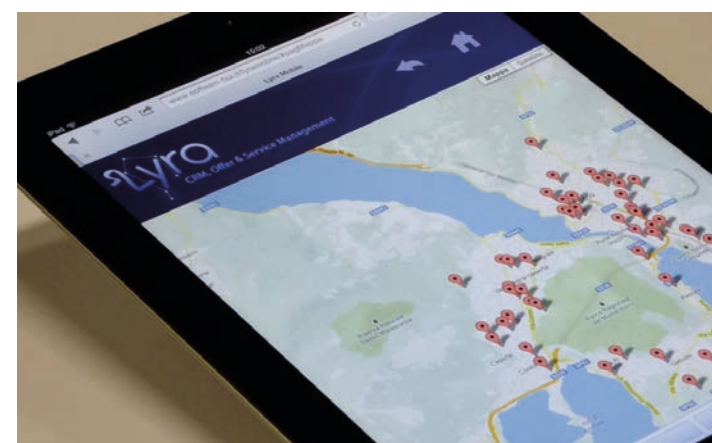
Filo conduttore del successo ottenuto da Softeam e dai suoi prodotti è l'applicazione di tecnologie sviluppate sin dagli anni 80 e che oggi si inseriscono perfettamente nel contesto di Industria 4.0, come spiega Vanini.

«Avevamo già capito come lavorare in quest'ottica prima che il tema 4.0 diventasse il nome "ufficiale" di tali tecnologie, garantendo così un vantaggio competitivo ai nostri clienti. L'avvento della filosofia di Industria 4.0 accompagnato da strumenti quali finanziamenti e ammortamenti erogati in tempi recenti non hanno fatto altro che incrementare ulteriormente il numero di società per le quali i prodotti da noi sviluppati si sono dimostrati attrattivi». Una conoscenza

che parte da lontano, fin dai primi sistemi nati all'inizio degli anni 90 per interagire con le macchine e rendere più flessibili i metodi di produzione, e che è destinata a modificare ulteriormente l'approccio lungo la filiera in un futuro non troppo lontano, con soluzioni sempre più standardizzate applicate a un mondo molto complesso. Per dimostrarsi pronta alle sfide che la attendono, Softeam porta avanti un'attività di formazione "sul campo" rivolta alle nuove leve. «Uno degli aspetti fondamentali per i nostri progettisti è indubbiamente il talento, oltre alla serietà e all'impegno richiesti nel nostro lavoro - conclude Balzaretto - Cerchiamo quindi di coinvolgere neolaureati ai quali affidiamo da subito alcuni progetti, ovviamente con la costante presenza di personale più esperto che possa fare da tutor, in modo da renderli immediatamente partecipi della nostra attività, facendoli sentire parte del nostro gruppo fin dal loro primo passo in azienda. Per migliorare ulteriormente l'esperienza di lavoro per il personale, la filosofia dell'azienda è da tempo quella di prediligere personale che viva in prossimità della nostra sede, in modo che possa perfettamente conciliare il lavoro con una serie di attività al di fuori dell'ambito aziendale». ■

# Tutte le informazioni aziendali sotto controllo

Softeam, in 35 anni di attività, ha sviluppato prodotti e soluzioni verticali per rispondere alle esigenze di mercati in costante evoluzione.



A sinistra: Lyra ha l'obiettivo di aumentare la produttività delle figure commerciali, marketing e post vendita

A destra: il modulo Lyra Service offre all'azienda una visione centralizzata di tutti gli aspetti legati ai servizi di post vendita e Customer Care

Il mercato di ogni settore oggi è estremamente mutevole e fluido, le aziende che vogliono mantenere il vantaggio competitivo raggiunto faticosamente negli anni hanno la necessità di porre l'attenzione sulle caratteristiche che generano maggiore redditività per il proprio business, analizzando la propria offerta, le esigenze dei clienti e del mercato. E se è vero che i dati sono il petrolio del nostro millennio, è altrettanto vero che è ancora molto difficile trovare gli strumenti capaci di mettere a valore il patrimonio informativo aziendale: ogni giorno vengono prodotti enormi quantità di dati, spesso però i dipartimenti aziendali lavorano in silos, senza la possibilità di avere una visione d'insieme o di correlare le informazioni provenienti da diverse fonti in maniera proficua. È necessario che il management acquisisca una visione olistica e integrata dei dati per prendere decisioni

di business in breve tempo, riducendo al minimo il rischio di errori e di inefficienze, favorendo la comunicazione e la collaborazione aziendale e di tutta la filiera. Softeam ha messo a frutto le competenze acquisite in importanti realtà industriali, la profonda conoscenza dei processi e dei bisogni del settore manifatturiero, proponendo al mercato una linea di prodotti verticali, pensati per rispondere in modo ottimale alle esigenze di gestione aziendale, di efficientamento dei cicli produttivi, di tracciabilità e gestione di tutto il ciclo di vendita, dall'Offer Management al Customer Service.

#### Lyra CRM, Offer & Service Management: il cliente al centro del tuo business

Lyra CRM, Offer & Service Management è l'applicativo sviluppato e distribuito da Softeam, disponibile anche in ver-

sione mobile e offline, particolarmente indicato per rispondere ai bisogni delle aziende che producono macchine e impianti a distinta complessa. Da 20 anni le aziende manifatturiere italiane adottano Lyra con l'obiettivo di aumentare la produttività delle figure commerciali, marketing e post vendita, che spesso trovano delle limitazioni nell'utilizzo del gestionale aziendale per assolvere alle proprie funzioni: Lyra invece offre un concreto valore aggiunto nella gestione delle offerte e del Customer Care grazie a una potente interfaccia d'uso totalmente personalizzabile per la gestione puntuale e centralizzata di tutti i dati e le informazioni connesse alle relazioni con i prospect, i clienti e i partner.

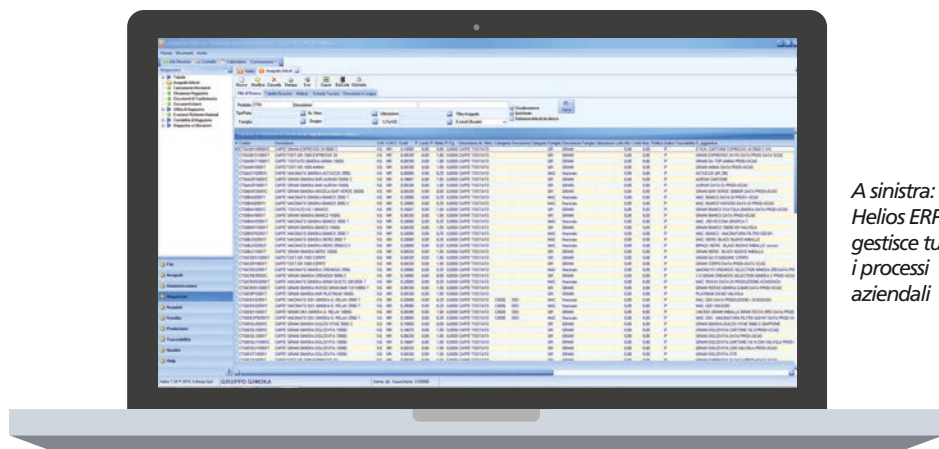
#### Lyra Offer Management: il configuratore commerciale di prodotto per la forza vendita

Il configuratore commerciale di prodot-

to di Lyra semplifica la gestione e la produzione delle offerte commerciali; grazie al simulatore di marginalità agevola il monitoraggio delle trattative, grazie al sistema di notifiche, alert e analisi consente di gestire un numero illimitato di listini in diverse valute e la produzione di documenti multilingue con diverse tipologie di layout facilmente personalizzabili. La particolare strutturazione a livelli infiniti del configuratore commerciale è in grado di esprimere le condizioni e le relazioni esistenti tra i vari componenti dell'offerta: questo aspetto assicura un controllo sostanziale e formale della proposta commerciale e riduce drasticamente i tempi di produzione e revisione di tutti i documenti di offerta. Le attività relazionali con i clienti, tracciate e ricercabili all'interno del database di Lyra, costituiscono il patrimonio informativo aziendale, prezioso per la pianificazione di tutte le attività di marketing e commerciali, assicurando al management il pieno controllo sull'andamento delle vendite e delle campagne di marketing.

**Lyra Service Management: il post vendita centralizzato per la soddisfazione del cliente**

Il modulo Lyra Service offre all'azienda una visione centralizzata di tutti gli aspetti legati ai servizi di post vendita e Customer Care: dalla gestione a 360° della scheda matricola alla pianificazione degli interventi, passando per la profilazione dettagliata del personale tecnico basata su molteplici indicatori (skills, certificazioni, gestione delle scadenze dei documenti di viaggio...) fino ad arrivare alla completa dematerializzazione dei rapportini di intervento e delle note spese. Lyra garantisce la completa tracciabilità degli interventi ed esegue analisi e ricerche di dati sulle attività già svolte e concluse. Il modulo dedicato al Service Management assicura un elevato grado di automazione dei processi di lavoro, accelerando i tempi di risposta al cliente e garantendo un patrimonio informati-



A sinistra: Helios ERP gestisce tutti i processi aziendali

A destra: il valore aggiunto di Helios ERP risiede nei moduli dedicati alla gestione della produzione e della certificazione di qualità

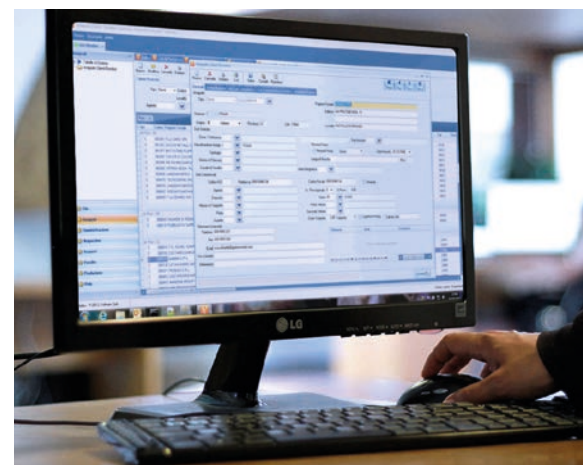
vo sempre aggiornato al personale tecnico, che spesso vive fuori dalla realtà aziendale: aspetti che incidono in modo cruciale sul livello di soddisfazione e fidelizzazione della clientela.

**Helios ERP: le informazioni aziendali sotto controllo, dalla contabilità alla produzione**

Helios ERP è la soluzione software ideale per le PMI del settore manifatturiero e alimentare, in grado di gestire tutti i processi aziendali: dalla contabilità agli acquisti, dall'approvvigionamento alla produzione fino alla gestione finanziaria. Il valore aggiunto di Helios ERP risiede proprio nei moduli dedicati alla gestione della produzione e della certificazione di qualità: l'ERP progettato interamente da Softeam è caratterizzato da un elevato grado di flessibilità e sicurezza nell'accessibilità delle informazioni ed è perfettamente integrabile con sistemi CRM, MES e in generale con tutti gli applicativi di comunicazione, raccolta e analisi dei dati della fabbrica.

**Helios Produzione: il sistema più efficiente per l'Industria 4.0**

Helios Produzione offre al management aziendale una visione unificata delle informazioni legate al processo produttivo, per garantire il pieno controllo delle procedure e dei costi industriali. Grazie a un avanzato ambiente di pianificazione centralizzato, Helios gestisce interamente la pianificazione e gestione operativa del processo produttivo: la costruzione dei piani di produzione, la pianificazione



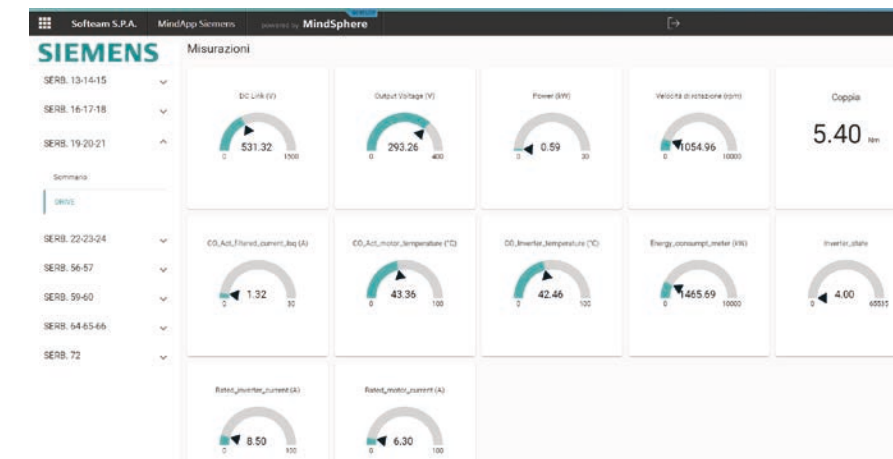
dei materiali e delle risorse, il controllo dell'avanzamento di produzione con o senza strumenti di fine linea, la gestione dei processi di lavorazione esterna e in generale il monitoraggio di tutta la filiera produttiva.

**Helios Qualità: la garanzia di prodotti e processi a norma di legge**

Helios Qualità è il modulo dedicato alla gestione analitica dei flussi di controllo qualità su tutta la filiera: dall'accettazione dei materiali alle lavorazioni interne ed esterne fino al controllo in uscita e al collaudo finale. Il modulo è pensato per offrire uno strumento che faciliti le prassi previste dal controllo qualità e tracciabilità di materiali e processi: i controlli vengono pianificati grazie a un particolare iter autorizzativo su cui vengono definiti ruoli e funzioni degli operatori. Tramite l'utilizzo di matricole e numeri di lotto, è possibile associare le attività di verifica ai singoli item, così da consentire la possibilità di effettuare richiami mirati e generare analisi puntuali sulle casistiche di errore. ■

# Monitorare con un'app

ICAM sceglie MindSphere di Siemens e Softeam per lo sviluppo di PumpAnalyzer, l'app che migliora il controllo del processo produttivo.



PumpAnalyzer permette di accedere ai dati Real Time per la gestione ottimale delle pipeline di distribuzione del cioccolato liquido

ICAM Spa nasce nel 1946 dall'intuizione di Silvio Agostoni che stabilisce la sede produttiva e legale dell'azienda a Lecco con l'intento di offrire alle famiglie un prodotto di qualità, ma a prezzi accessibili. Ancora oggi il cioccolato ICAM è frutto di una grande passione che la Famiglia Agostoni tramanda di generazione in generazione, facendosi interprete di un'autentica cultura del cioccolato made in Italy, distribuito in oltre 65 Paesi del mondo. Da oltre 70 anni ICAM è sinonimo di qualità, a partire dalla scelta delle materie prime, passando per i processi di produzione e analisi, fino alla realizzazione di prodotti dalle caratteristiche organolettiche di altissimo pregio. ICAM è una delle poche aziende a livello mondiale con un sistema d'integrazione verticale, il che garantisce il controllo totale della filiera, dalla selezione delle piantagioni di cacao nel territorio d'origine fino alla personalizzazione del prodotto. L'eccellenza nella qualità dei prodotti viene raggiunta anche attraverso la flessibilità della produzione, che fa di ICAM un attore di alto livello in tutti i principali mercati del mondo, sia per i semilavorati che per i prodotti al consumatore.

**Necessità**

L'offerta di ICAM è caratterizzata da un'evoluzionissima specializzazione, con le sue 400 ricette che includono molte lavora-

zioni con certificazioni specifiche - Halal, kosher, Sugar Free, senza glutine, biologico e Fairtrade - e una capacità produttiva annuale che si aggira intorno alle 35.000 tonnellate di cacao in fave in un'area complessiva di 50.000 m<sup>2</sup>, con l'ausilio di circa 350 dipendenti che si alternano in tre turni di lavoro ogni giorno. Le caratteristiche peculiari delle ricette e la viscosità di quantità ingenti di cioccolato incidono in modo significativo sulla gestione dell'efficienza energetica e produttiva delle macchine e sullo stato di salute degli oltre 50 km di tubature presenti in azienda. La problematica che è stata affrontata riguarda l'analisi e la gestione ottimale delle pipeline di distribuzione del cioccolato liquido dai serbatoi di stoccaggio verso le linee di modellaggio; il contesto specifico ha richiesto la rilevazione e il monitoraggio di una serie di variabili che governano il processo di distribuzione (pompe e motori), mettendolo in relazione con la tipologia di cioccolato trasferito sulle pipeline.

**Soluzione**

PumpAnalyzer è un'app sviluppata da Softeam su piattaforma MindSphere per ICAM. MindSphere è il sistema operativo aperto per IoT basato su cloud di Siemens che consente di analizzare e trasformare i

dati già disponibili e prodotti da uno stabilimento in informazioni e conoscenza: asset strategici per il miglioramento della redditività delle macchine e quindi delle aziende. Per rispondere alle esigenze di ICAM, Softeam ha sviluppato una applicazione che raccoglie e analizza alcuni dei parametri tracciati dai drive delle macchine utilizzando Sinamics Connect 300: una soluzione Siemens semplice ed efficace che ha consentito di integrare i convertitori della famiglia Sinamics, già presenti sulle macchine, nel cloud di MindSphere senza interrompere il ciclo produttivo. PumpAnalyzer è in grado di monitorare e rilevare gli avviamenti anomali della macchina e le limitazioni di coppia in real time. L'app, sviluppata su ambiente MindSphere, fornisce ai responsabili della manutenzione e della produzione le informazioni necessarie per capire in quali fasi e turni di produzione la macchina ha lavorato male oppure sotto sforzo. Questi dati, incrociati con i dati di produzione, consentono di capire quali sono le ricette che producono più anomalie: di conseguenza le preparazioni possono essere migliorate, la produzione è più efficace e di migliore qualità, le macchine e le tubature subiscono minori stress e quindi necessitano di minore manutenzione. ■



**SOFTEAM SPA**

C.so Emanuele Filiberto, 16/A - 23900 LECCO (LC)

Tel. +39-(0)341-422323

Fax +39-(0)341-422311

info@softeam.it

www.softeam.it

