

# mondoABB



Speciazione in abbonamento postale 70%, sede di Roma.

## Sono i vostri obiettivi a guidarci

Le nostre proposte per un rilancio dell'Italia

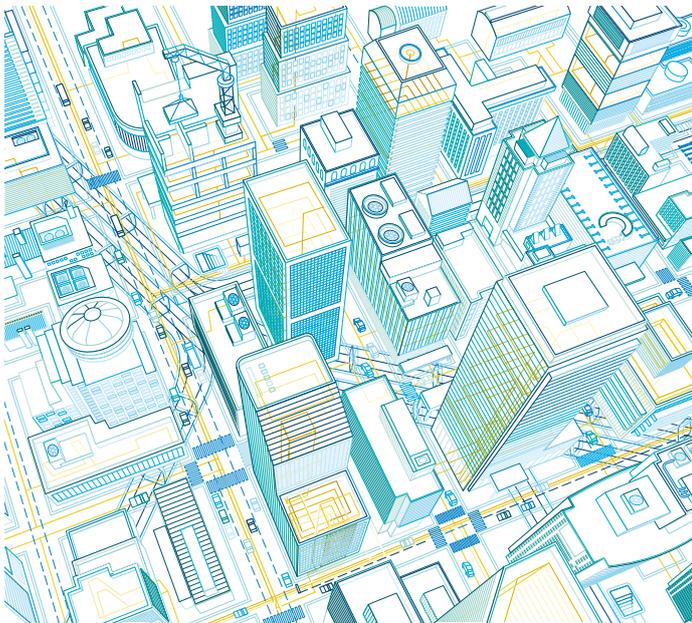
Intervista a Marc Gomez, Responsabile della divisione Discrete Automation and Motion di ABB Italia

L'intelligenza della rete è già a portata di mano

Un importante progetto pilota di Smart Grid per la città di Roma realizzato in collaborazione con Acea Distribuzione

Dalla soddisfazione del cliente alla fedeltà

Il Net Promoter Score è lo strumento che ci permette di valutare le nostre azioni e misurarne i progressi



08

**I partner più esperti per le Smart Grid**

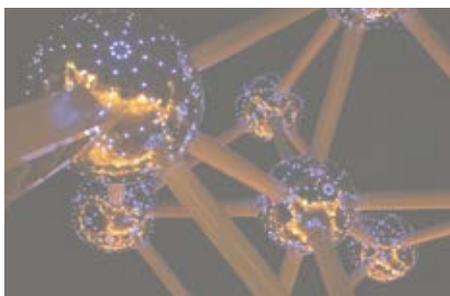
La recente crescita della generazione distribuita, spesso basata su fonti volatili come il vento e il sole, richiede che le reti elettriche, da "passive" diventino "attive"

14

**Controlliamo il processo**

L'industria di processo necessita di sistemi di gestione sempre più sofisticati ed efficienti

mondoABB<sup>26</sup>|13



In copertina: Atomium in notturna, Bruxelles, Belgio. Autore: Federico Gamba, ABB Italia

ABB ([www.abb.it](http://www.abb.it)) è leader nelle tecnologie per l'energia e l'automazione che consentono alle utility e alle industrie di migliorare le loro performance riducendo al contempo l'impatto ambientale. Le società del Gruppo ABB impiegano circa 150.000 dipendenti in oltre 100 paesi.

Direttore responsabile  
Eliana Baruffi

Coordinamento editoriale  
Gian Filippo D'Oriano

Hanno collaborato a questo numero:

- Stefania Alquati
- Vincenzo Balzano
- Federico Cavalieri
- Silvio Della Casa
- Patrizia Dondi
- Ciro Francaviglia
- Marco Ghezzi
- Stefania Mascheroni
- Cecilia Morelli
- Marianna Muscariello
- Elisa Piacentini
- Lorenza Roncareggi
- Nadia Tansini
- Loredana Tullio
- Gianluigi Valerin

Impaginazione  
Graphic Systems

Stampa  
Caledigraf

Registrazione Tribunale di Milano  
N° 587 del 29/12/1993

ABB S.p.A.  
Via L. Lama, 33  
20099 Sesto San Giovanni (MI)

Per informazioni:  
Corporate Communications  
Via G.D. Romagnosi, 3  
00196 Roma  
Gian Filippo D'Oriano  
Tel. 06 47499200

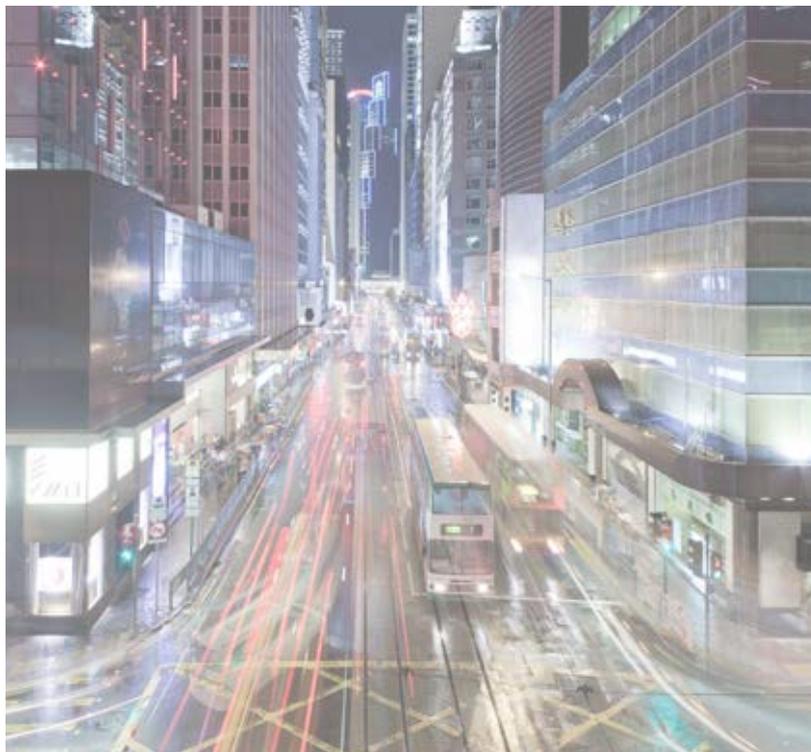
[info@it.abb.com](mailto:info@it.abb.com)  
[www.abb.it](http://www.abb.it)



LifeGate spa premia il percorso di sostenibilità e il sostegno al progetto Impatto Zero® intrapreso da ABB a partire dal 2008, conferendogli il merito di "Ambasciatore Impatto Zero® 2013". Per saperne di più, ABB partecipa al progetto ImpattoZero® compensando le emissioni di CO<sub>2</sub> generate dalla stampa di mondoABB mediante l'acquisto di crediti di carbonio generati da interventi di creazione e tutela di foreste in crescita.

mondoABB è pubblicato tre volte l'anno. Per riceverlo gratuitamente scrivere a: [marianna.muscariello@it.abb.com](mailto:marianna.muscariello@it.abb.com)

mondoABB è anche disponibile online all'indirizzo: [www.abb.it/News Center/mondoABB](http://www.abb.it/News Center/mondoABB)



# 18

## News

... dall'Italia e dal mondo

# 22

## Focus

Dalla soddisfazione del cliente alla fedeltà

## editoriale

### 4 Sono i vostri obiettivi a guidarci

Il nostro approccio al mercato? Capire di che cosa hanno davvero bisogno oggi i nostri clienti, di che cosa avranno bisogno domani. Offrire le soluzioni più avanzate

## dossier tecnologia

### 14 Controlliamo il processo

Innovare il sistema di gestione di un processo rappresenta una sfida delicata, perché è necessario intervenire su equilibri e abitudini consolidatisi negli anni

## primo piano

### 6 Le nostre proposte per un rilancio dell'Italia

Marc Gomez, Responsabile della divisione Discrete Automation and Motion di ABB Italia, spiega le ragioni di un successo che sfida la congiuntura negativa

## news

18 ... dall'Italia e dal mondo

## focus

### 22 NPS: dalla soddisfazione del cliente alla fedeltà

Il Net Promoter Score è lo strumento che ci permette di valutare le nostre azioni, misurarne i progressi e continuare a migliorare

## prodotti e soluzioni

### 8 I partner più esperti per le Smart Grid

La recente crescita della generazione distribuita, spesso basata su fonti volatili come il vento e il sole, richiede che le reti elettriche, da "passive" diventino "attive"

### 10 L'intelligenza della rete è già a portata di mano

Con il progetto Smart Grid, Acea Distribuzione si è impegnata a rendere più intelligente la rete di distribuzione dell'energia elettrica in media e bassa tensione, per rendere Roma una città più intelligente



Sono i vostri  
obiettivi a  
guidarci



l'organizzazione di cui è a capo risponda perfettamente a tre esigenze di fondo del nostro paese: la produttività, per il rilancio della competitività industriale italiana su scala globale, la diminuzione dei costi energetici, attraverso una maggiore e più diffusa efficienza, e l'energia pulita, per una migliore qualità della vita. Per tutte le esigenze che scaturiscono da questi "megatrend" la Divisione si qualifica come interlocutore competente ed esperto, pronto a contribuire alla riuscita dei propri clienti anche sui mercati mondiali.

Nella sezione Prodotti e Soluzioni presentiamo un progetto pilota di assoluta avanguardia che stiamo realizzando in collaborazione con la multiutility Acea: la creazione di una delle prime Smart Grid italiane. Il progetto, uno degli otto approvati e in parte finanziati dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, mira a rendere più "intelligente" una porzione della rete di distribuzione in media e bassa tensione dell'area metropolitana di Roma. Grazie allo Smart Lab ABB di Dalmine, è stato possibile effettuare insieme al cliente simulazioni del comportamento dei sistemi di protezione e automazione in caso di guasto, per rilevare e selezionare solo il tratto di rete coinvolto e ripristinare la parte di rete sana in pochi millisecondi, impiegando le logiche di selettività programmate nei dispositivi di protezione. Ciò renderà la rete interessata dal progetto estremamente affidabile ed efficiente. E sarà solo il primo passo.

Con il Dossier Tecnologia tocchiamo uno degli aspetti più importanti del nostro lavoro: l'automazione di processo. In ambito industriale, le offerte di automazione devono essere valutate su un parametro temporale almeno decennale. Il costo di una soluzione non si limita infatti al prezzo di listino, ma comprende anche l'installazione, l'integrazione, la manutenzione, l'assistenza, la fornitura dei ricambi e l'evoluzione tecnologica. È perciò fondamentale scegliere un fornitore affidabile: un interlocutore unico, con una presenza internazionale e una gamma di prodotti in grado di soddisfare qualunque esigenza, in possesso di soluzioni concrete.

Come illustra il Dossier, noi offriamo prodotti, sistemi e servizi sviluppati per ottimizzare la produttività e l'affidabilità dei processi industriali. Sappiamo fornire soluzioni d'ingegneria "chiavi in mano", ma anche sistemi di controllo di processo integrato e di gestione delle informazioni, con un articolato catalogo di strumentazione di processo, sistemi di analisi e misura forze, oltre a servizi di manutenzione, assistenza e consulenza per l'intero ciclo di vita.

Dopo la consueta sezione dedicata alle News ABB dall'Italia e dal mondo, nella quale ci piace evidenziare la notizia che Thomson Reuters ci ha incluso nella selezione dei primi 100 innovatori al mondo, il Focus di questo numero tocca un tema non strettamente tecnico ma non per questo meno importante: che cosa facciamo per conoscere le opinioni su di noi dei nostri clienti e come poi utilizziamo queste informazioni.

Già da qualche anno ABB ha adottato il Net Promoter Score (NPS), uno strumento che, attraverso un'indagine sulla percezione dei clienti ripetuta annualmente, ne saggia la soddisfazione e la propensione a continuare ad avvalersi del Gruppo. In questo contesto ai clienti è offerta l'opportunità di segnalare in modo estremamente preciso le nostre aree di forza e quelle invece in cui dobbiamo migliorare. Le segnalazioni si traducono in una serie di attività codificate che partono dall'approfondimento dei problemi per arrivare a definire le necessarie azioni correttive. Tutto ciò coinvolge la nostra intera organizzazione fino ai più alti livelli manageriali: il survey non rimane un'iniziativa fine a se stessa ma innesca un processo di miglioramento del livello di soddisfazione del cliente i cui esiti saranno verificati l'anno successivo.

E in questo modo ci aiuta a capire più a fondo e in tempo reale di che cosa hanno davvero bisogno i nostri clienti.

**C**apire di che cosa hanno davvero bisogno oggi i nostri clienti, effettivi o potenziali, e di che cosa avranno bisogno domani. Offrire le soluzioni disponibili più avanzate e predisporre di nuove, aperte agli scenari futuri. Possiamo descrivere così il nostro modo di agire sul mercato: un approccio che pone esattamente sullo stesso piano il nostro successo e il successo dei nostri clienti, di cui questo numero di mondoABB offre alcuni significativi esempi.

Nell'intervista nel Primo Piano, Marc Gomez, che dallo scorso febbraio è responsabile della divisione Discrete Automation and Motion di ABB Italia, spiega come

# Le nostre proposte per un rilancio dell'Italia

Negli ultimi dodici mesi siamo andati abbastanza bene, non tanto per i numeri assoluti, quanto rispetto al contesto generale italiano: in una situazione molto difficile, nella quale la domanda non riparte, noi stiamo costantemente crescendo più del mercato.



**Marc Gomez**, Responsabile della divisione Discrete Automation and Motion di ABB Italia (DM)

**Marc Gomez, spagnolo di Barcellona è Responsabile della divisione Discrete Automation and Motion di ABB Italia, ruolo che ha assunto nel febbraio 2013 e che svolge oggi con evidente ottimismo. Prima di approfondire l'andamento del business e le prospettive, può indicare per chi e in quali aree opera la Divisione di cui è a capo?**

I nostri clienti sono soprattutto Oem, costruttori di macchine, system integrator e utenti finali attivi in una varietà di industrie manifatturiere e di processo oltre che nel terziario. A loro offriamo soluzioni e prodotti per il movimento, il controllo e l'automazione. La gamma spazia dai motori ai convertitori di frequenza, dai sistemi robotizzati ai PLC, dagli inverter solari agli UPS, dai convertitori di trazione ai sistemi di ricarica veloce per veicoli elettrici. E mi fermo qui, ma potrei citare molto altro ancora. In Italia siamo attivi sul fronte commerciale e vantiamo una forte base industriale, con stabilimenti anche di grandi dimensioni che impiegano in tutto circa 530 persone e una solida organizzazione di Service.

**Torniamo all'inizio: come spiega il vostro successo in una congiuntura tuttora negativa?**

Ritengo che dipenda dal fatto che siamo riusciti a interpretare in modo efficace le chiare linee d'azione e le priorità che abbiamo definito nella Divisione. Vengo

al concreto. Siamo fortemente impegnati a valorizzare la nostra già solida posizione in alcuni mercati, per esempio quello dell'automazione discreta e in generale del motion, per conquistare nuove quote. Ne abbiamo offerto una dimostrazione alla fiera SPS IPC Drives Italia che si è svolta a Parma a maggio, presentando nuovi pacchetti integrati per il motion control e nuove soluzioni per la sicurezza. L'approccio al mercato dell'automazione non può più essere basato solo sui prodotti ma deve focalizzarsi sulle applicazioni: ogni cliente ha bisogno di un interlocutore esperto nelle sue specifiche necessità. Lavorare per applicazioni vuol dire mettere insieme componenti diversi e sviluppare quel contenuto ingegneristico e progettuale che è l'elemento differenziante dell'offerta ABB. Realizziamo soluzioni anche robotizzate per il packaging, il material handling, l'alimentare, la plastica, il legno, oltre che per la metallurgia e il crane. Il riscontro c'è stato: più di 1000 visitatori si sono registrati al nostro stand. A tutto ciò si affianca una forte spinta all'innovazione.

**Si riferisce all'innovazione di prodotto?**

Certamente, ma non solo: all'innovazione dei processi, per acquisire l'efficienza operativa che è un pre-requisito della competitività, e anche all'innovazione dell'approccio al mercato, per dare più valore ai clienti. Anche qui cito un esempio concreto.

A giugno il Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano ci ha conferito il Premio dei Premi per l'Innovazione per il nostro "ABB Energy Efficiency Award", che ha raggiunto ormai la quinta edizione ed è diventato un evento cardine del settore. L'iniziativa ha sviluppato una nuova formula: premiamo, infatti, le imprese italiane virtuose che con la nostra partnership tecnologica hanno investito con successo nell'innovazione per migliorare la loro efficienza energetica e ridurre l'impatto ambientale delle loro attività produttive. Abbiamo premiato industrie ma anche ospedali, centri commerciali e pubbliche amministrazioni. Oltre ad agire sul campo, dagli audit energetici agli interventi di miglioramento, diffondiamo a livello nazionale la cultura dell'efficienza energetica, con ricadute positive ben oltre lo specifico evento.

**Nell'ultimo anno e mezzo ABB ha portato a termine importanti acquisizioni che hanno coinvolto anche l'Italia e la sua Divisione. Qual è la logica che sta dietro a questa politica?**

In una battuta direi: la volontà di crescere. Le acquisizioni vanno naturalmente viste caso per caso ma, in generale, l'obiettivo è incrementare la nostra presenza in mercati in cui già operiamo ma con posizioni non abbastanza forti o in mercati per noi nuovi ma strettamente legati al nostro business. Un primo esempio è quello delle energie da fonti rinnovabili. Vantavamo già un posizionamento di leadership nei generatori eolici e un'offerta ampia nel solare ma con l'ingresso di Power-One abbiamo compiuto un salto di qualità.

**Da che punto di vista?**

L'acquisizione fa di ABB un fornitore globale primario degli inverter solari, che giocano un ruolo fondamentale nel processo di conversione dell'energia solare e nel controllo del suo flusso nel sistema di alimentazione. Power-One ha una delle più complete offerte di inverter solari sul mercato, dalle applicazioni residenziali a quelle destinate alle utility, e vanta un'ampia pre-



senza a livello mondiale che comprende un importante sito produttivo e di ricerca a Terranuova Bracciolini, in Valdarno. L'unione delle due aziende porta una significativa crescita di valore e rafforza la presenza industriale di ABB in Italia. Diversi, ma coerenti, sono gli sviluppi nei mercati dei trasporti e del Power Quality.

**Parliamo di trasporti...**

Il focus è naturalmente sui trasporti elettrici. La nostra fabbrica di motori di Vittuone è attiva nel campo, per esempio con importanti forniture per la metropolitana di Milano, ma la recente fusione di RGM Polycontrol nel Gruppo amplia e qualifica l'offerta. L'azienda è molto apprezzata come fornitore affidabile di convertitori ausiliari per metropolitane, tram, treni e locomotive. Grazie alla sua integrazione in ABB, i clienti hanno oggi accesso a prodotti di altissima qualità attraverso l'estesa rete di vendita e supporto ABB nel mondo. In questo modo, la recente fusione potrà crescere nell'esportazione.

**Ha accennato all'esportazione: quanto conta per la Divisione?**

È una voce importante dei nostri volumi d'affari, come del resto di tutta ABB Italia, che esporta oltre il 50 per cento della propria produzione. Noi siamo sia esportatori diretti, sia indiretti, tramite per esempio gli Oem. I mercati internazionali compensano la stasi del mercato interno e noi vogliamo non solo aumentare il nostro export ma anche aiutare sempre di più i nostri clienti a esportare, a crescere insieme a noi. Uno dei modi che abbiamo individuato per farlo è rafforzare la nostra organizzazione di Service, che deve seguirli e offrire loro supporto ovunque nel mondo. Tengo a sottolineare, peraltro, che le nostre attività di Service nel loro complesso, capitalizzando sulla vasta base installata, hanno registrato nell'ultimo anno una crescita del 20 per cento per la sola DM.

**Nel mercato del Power Quality come vi state muovendo?**

All'inizio del 2012 abbiamo perfezionato l'acquisizione di Newave, l'azienda con sede in Svizzera che è fra i produttori più innovativi e di maggior successo di gruppi di continuità o UPS. L'integrazione colloca ABB in una posizione di leadership tecnologica e di mercato, con una gamma completa di soluzioni in corrente continua e alternata per clienti industriali, del terziario e per i Data Center, che costituiscono un segmento in fortissima espansione.

**Come vede il futuro per le attività della Divisione?**

Se ci concentriamo sul mercato italiano, vedo una situazione ancora molto difficile. Non sarà certo una generale ripresa della domanda a tirare la nostra crescita. Ciò detto, credo che ci siano tutti gli elementi perché noi possiamo continuare a crescere più dei concorrenti.

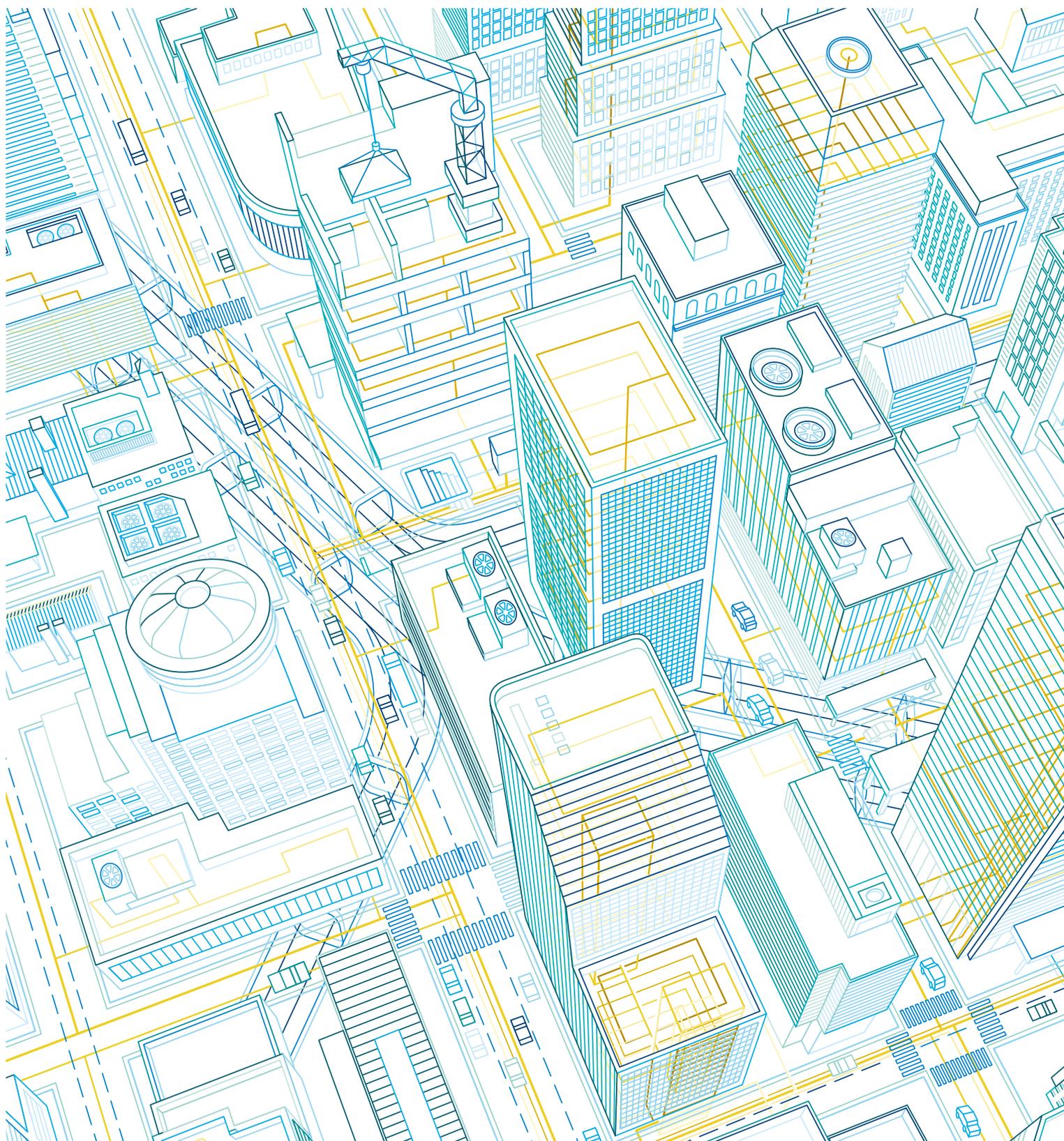
**Su che cosa si basa questa sua fiducia?**

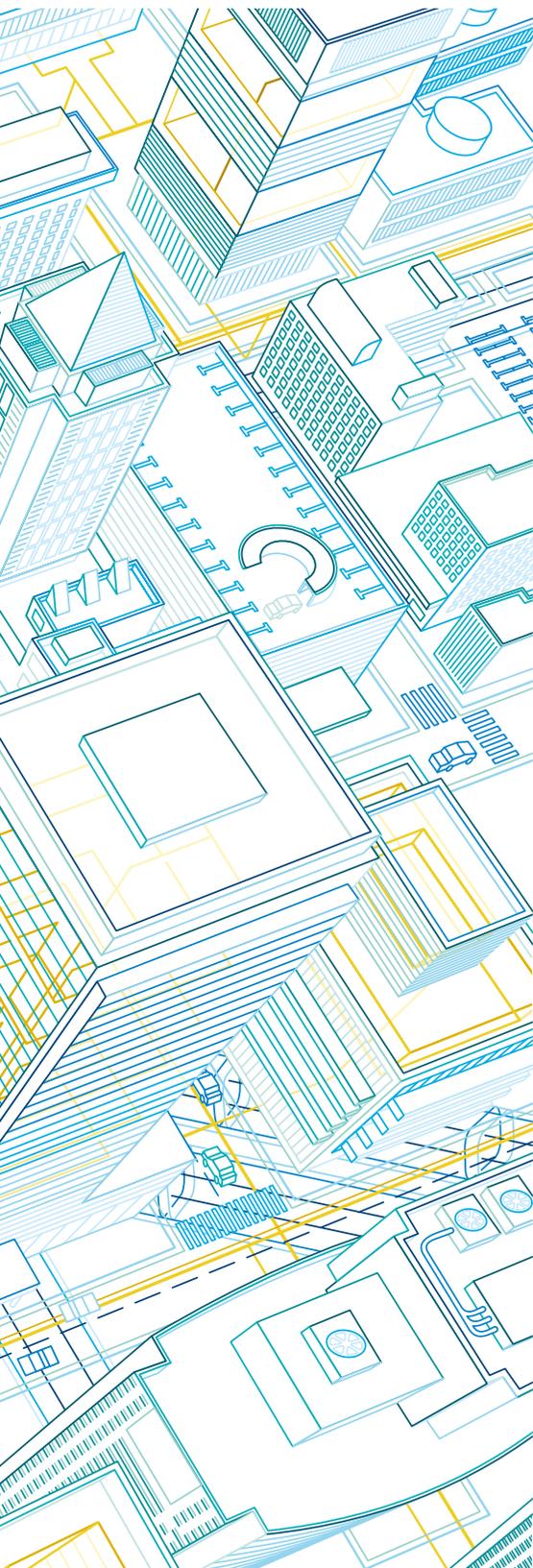
Sul fatto che la nostra offerta risponde perfettamente a tre esigenze di fondo di questo paese. Prima, la produttività. Il rilancio della competitività industriale italiana non può prescindere da una sempre più diffusa automazione dei processi, unica leva per restare in gioco in un'economia globalizzata. Seconda: la diminuzione della bolletta energetica che può essere ottenuta prima di tutto attraverso l'efficienza energetica, cioè la riduzione dei consumi a parità di livello di attività. Terza, l'energia pulita. Le rinnovabili non sono una moda, sono una via intelligente per contribuire al miglioramento della qualità della vita. Per tutti e tre questi "megatrend" la Divisione si presenta al paese come interlocutore competente ed esperto. Possiamo davvero aiutare i nostri clienti, qui e oggi. Il tutto, naturalmente, a una condizione: che siamo in grado di mantenere sempre livelli operativi di assoluta eccellenza, per soddisfare i nostri clienti e ridurre i nostri costi.

**Un'ultima battuta: ritiene che anche per la maggior parte dei clienti italiani quelle che ha elencate siano efficaci priorità?**

Lo sono oggettivamente, anche se talvolta c'è da superare un gap culturale, perché efficienza e produttività nascono sempre da una visione. Faccio un esempio: concentrarsi sull'intero costo di vita di un motore e non solo sul prezzo iniziale, che corrisponde a meno del due per cento del totale, vuol dire avere una visione, capire a fondo il concetto di efficienza. Del resto, molti investimenti per migliorare l'efficienza ad esempio utilizzando inverter si ripagano in sei mesi o poco più. Insomma, credo che la nostra offerta di valore sia del tutto adeguata al momento che viviamo e al contesto in cui operiamo e che racchiuda un mondo di concrete opportunità per tutti i nostri clienti.

# I partner più esperti per le Smart Grid





**P**resso lo stabilimento ABB di Dalmine (Bergamo) è in funzione da oltre un anno un laboratorio per lo studio del comportamento dei componenti nelle reti elettriche intelligenti di media e bassa tensione.

La significativa crescita che si è registrata negli ultimi anni della generazione distribuita, spesso basata su impianti di taglia medio-piccola o che utilizzano fonti volatili come il vento e l'irraggiamento solare, richiede una rivisitazione della gestione delle reti elettriche, che da "passive" devono diventare "attive".

L'evoluzione è identificata con il termine Smart Grid, che indica reti fortemente automatizzate e innovative. Lo Smart Lab ABB, attrezzato con componenti reali, permette di simulare una rete di distribuzione dell'energia elettrica di media tensione in configurazione magliata.

Caratteristica fondamentale delle Smart Grid è l'uso pervasivo della comunicazione per la misura e il controllo a distanza. Grazie al modello studiato in collaborazione con il Politecnico di Milano, nello Smart Lab è possibile simulare molteplici situazioni e osservare il comportamento delle apparecchiature durante gli eventi di guasto.

Le tecnologie alla base dello Smart Lab sono le stesse di quelle applicate al progetto pilota Acea.

Il progetto pilota, uno degli otto approvati e in parte finanziati dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, ha coinvolto una porzione della rete elettrica di Roma: due cabine primarie e 76 cabine secondarie a 8.4 kV e 20 kV, quattro impianti di generazione distribuita, sette clienti col-

legati in media tensione e circa 1.200 in bassa tensione.

La logica di selettività sviluppata congiuntamente con Acea, consentirà alla nuova rete di essere estremamente affidabile ed efficiente con sostanziale diminuzione del numero e della durata media dei fuori servizio in caso di guasto e quindi la riduzione dei tempi di ripristino e delle penali.

La fornitura ha compreso quadri Uni-Sec, tipo HBC, con relè e apparati di controllo e protezione tipo REF615, REF630, RIO600, RTU560 e sensori combinati di corrente e tensione in cabine di distribuzione secondaria e primaria e per interfacciamento con la generazione distribuita.

La selettività logica sviluppata per questo progetto è basata sul protocollo IEC61850, standard internazionale per l'automazione dei sistemi elettrici. La comunicazione avviene tra le diverse sottostazioni e verso la sala controllo tramite G.O.O.S.E. (Generic Object Oriented Substation Event) utilizzando una rete privata wireless di tipo HiperLAN.

Missione della Business Unit ABB di Media Tensione è fornire ai clienti delle utility, delle industrie e del terziario prodotti e tecnologie sicure, affidabili e intelligenti per la distribuzione di energia elettrica. L'offerta globale comprende prodotti per l'automazione della distribuzione elettrica, interruttori e apparecchi di manovra, sensori di misura e dispositivi di rilevamento e pacchetti completi per sottostazioni modulari e servizi.

# L'intelligenza della rete è già a portata di mano



Stefano Liotta, Responsabile Esercizio di Acea Distribuzione

Con il progetto Smart Grid, Acea Distribuzione si è impegnata a rendere più intelligente la rete di distribuzione dell'energia elettrica in media e bassa tensione, con lo scopo di rendere Roma una città più intelligente sotto il profilo elettrico. Questa è una definizione sintetica ma rispecchia la realtà. Naturalmente siamo partiti da un progetto pilota di limitate dimensioni per testare le nuove soluzioni prima di applicarle su più vasta scala.

**Stefano Liotta, Responsabile Esercizio di Acea Distribuzione, ci ha cortesemente concesso questa intervista per commentare i primi traguardi raggiunti dal progetto di rete intelligente che è frutto della sperimentazione congiunta Acea e ABB. Ma vediamo di approfondire: quale ruolo ha effettivamente svolto ABB?**

Fin dall'inizio abbiamo visto in ABB un partner più che un semplice fornitore, e lo stesso approccio abbiamo adottato nei confronti di altri attori di alto livello. Non a caso nel 2010, nel momento stesso di avvio del progetto Smart Grid, abbiamo siglato un preciso accordo in questo senso.

**Che cosa vi ha convinto a scegliere proprio ABB?**

Sicuramente le elevate competenze nell'ambito dei prodotti di media tensione, sia per quanto riguarda gli apparecchi elettromeccanici tradizionali, sia per i dispositivi di protezione e controllo che li integrano. In sostanza, un'offerta di ottimo livello tanto per il "braccio", quanto per la "mente" distribuita sul territorio.



### **Siete soddisfatti degli obiettivi fin qui raggiunti? Corrispondono a quelli prefissati all'inizio?**

Il progetto è oggi allo stadio conclusivo: per molte parti abbiamo completato la fase di installazione e attivazione e siamo già nella fase di monitoraggio. Da qui alla fine dell'anno completeremo l'attivazione e la messa in servizio dell'ultimo capitolo, dedicato proprio ai nuovi criteri di gestione della rete, ed effettueremo il monitoraggio completo nel 2014. Fin da ora, però, possiamo dire che sicuramente gli obiettivi di Acea Distribuzione sono stati raggiunti e che siamo soddisfatti di come si è sviluppato il progetto pilota, che ci ha permesso di portare a casa risultati importanti. Lo testimonia il fatto che in questo momento abbiamo già lanciato un ulteriore progetto, denominato "Smart Oriented" che corrisponde alla fase di pre-industrializzazione. Per passare dal prototipo al prodotto industriale, che richiede maggiori investimenti, è necessario questo passaggio intermedio avviato a giugno e che si concluderà in un anno. Ma siamo già proiettati anche sul passo successivo, che prevede l'espansione sistematica di alcune delle aree del progetto pilota fra cui proprio quella su cui abbiamo lavorato con ABB, l'automazione evoluta della rete di media tensione.

### **Quanti utenti servite e quanti ne ha coinvolti il progetto pilota?**

Acea Distribuzione è allacciata a circa un milione e 600 mila contatori distribuiti sul territorio. Fino a questo momento il progetto pilota ne ha interessato una quantità ridotta, poco più di mille utenti, ma già nella fase Smart Oriented andremo a interessare una porzione di territorio più ampia, sia in termini di numero di utenti – arriveremo a circa 100-150 mila – sia in termini di varietà delle aree, proprio per misurare le soluzioni su un ambito più esteso e diversificato rispetto a quello molto concentrato del progetto pilota.

### **Diversificato per le tipologie di utenze?**

Sì, ma anche per le caratteristiche del territorio stesso, a partire dai livelli di concentrazione degli insediamenti umani. Roma ha caratteristiche particolari. Con una superficie di oltre 1.300 chilometri quadrati, il comune della capitale è un'area metropolitana estesa, con il più grande centro storico del mondo e un'elevata concentrazione di attività terziarie e industriali, ma è anche il più vasto comune agricolo d'Europa. Nel suo perimetro ci sono zone fra loro completamente diverse, con specifiche criticità e caratteristiche, ed è su questo che dobbiamo inevitabilmente misurarci.



### **Integrate nella vostra rete anche energia da fonti rinnovabili?**

Sì, soprattutto da impianti fotovoltaici e sulla bassa tensione, meno sulla media. Poi ci sono anche impianti di cogenerazione e alcuni a biomasse.

### **Quanto e per quali aspetti migliorerà la rete di distribuzione elettrica Acea grazie alle nuove soluzioni sperimentate nel progetto?**

Sicuramente l'apporto maggiore è sui temi su cui stiamo lavorando in questo momento: la qualità del servizio in generale e la continuità del servizio più in particolare, ma anche la capacità di gestire i flussi di potenza che si generano nella rete. Gestirli significa utilizzare l'energia nel modo più funzionale possibile, cercando di minimizzare le perdite. Questo è il nostro primo obiettivo come distributori. Ma poi ce n'è anche un altro, quello che all'inizio ho espresso con lo slogan

“una rete più intelligente per una città più intelligente”. Il servizio al territorio è l'obiettivo ultimo dell'infrastruttura elettrica, che deve abilitare e favorire lo sviluppo di una serie di nuove opportunità a vantaggio del cittadino.

### **Quanto è stata importante l'attività di sperimentazione congiunta con ABB?**

È stata fondamentale. Fare sperimentazione sia sul campo prove, sia sul campo reale era assolutamente necessario. E altrettanto importante è stato aver messo insieme e coordinato competenze differenti: le nostre di Acea basate soprattutto sull'esperienza nell'esercizio della rete elettrica e le competenze di ABB che sono più specifiche sul prodotto e sulle applicazioni, anche in termini di algoritmi. Ritengo che questa strada della partnership si sia dimostrata una scelta vincente per portare a casa i risultati in tempi così rapidi.



### In quale direzione andranno secondo lei gli sviluppi del settore nel prossimo futuro? Quali saranno le priorità?

Il futuro vedrà lo sviluppo dei servizi al centro. Noi abbiamo già definito un capitolo che è un primo passo in questa direzione: l'abbiamo chiamato "E-car & storage" nel quale è stato sperimentato un modello replicabile per abilitare la mobilità elettrica su tutto il territorio. Poi, chiaramente, ci sono altre potenzialità per l'applicazione dei sistemi di accumulo allo sviluppo delle smart grid, ma questo argomento meriterebbe un discorso a parte.

Gli elementi fondamentali sui quali si dovrà poggiare lo sviluppo tecnologico delle reti di distribuzione saranno da un lato l'integrazione fra le infrastrutture critiche - elettrica e delle telecomunicazioni - che dovranno essere sempre più vicine e lavorare a stretto contatto e il tema del trattamento dei dati. La Smart Grid, in effetti, ci introduce nel mondo "big data" perché il volume dei dati aumenta in modo esponenziale e il distributore si deve attrezzare per gestire tutte queste informazioni in forme evolute e che portino benefici alla qualità del servizio.

### Quali livelli di collaborazione avete trovato nei tecnici ABB?

Molto alti, dal punto di vista sia della competenza, sia della costante disponibilità. I tecnici coinvolti nel progetto hanno dimostrato un impegno davvero notevole, che si è rivelato essenziale. Credo che fosse dovuto sia alla loro professionalità, sia all'interesse che si è sviluppato intorno a questo progetto innovativo.

### Smart Grids: sono una realtà ormai o stiamo ancora muovendo solo i primi passi?

Come ho accennato, noi da qui al 2015 intendiamo ottenere risultati importanti dal punto di vista della distribuzione dell'intelligenza sulla rete. E il 2015 è vicino. Non siamo più ai primi passi ma procediamo su un percorso già ben definito.

## Il Gruppo Acea

Acea è una delle principali multiutility italiane. Quotata in Borsa nel 1999, è attiva nella gestione e nello sviluppo di reti e servizi nei business dell'acqua, dell'energia e dell'ambiente. È il primo operatore nazionale nel settore idrico e tra i principali player nella distribuzione e vendita di elettricità e nel settore ambientale. Il Gruppo conta oltre 7.000 dipendenti. Tra le attività: servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione), produzione di energia, in particolare da fonti rinnovabili, vendita e distribuzione di elettricità, illuminazione pubblica e artistica, smaltimento e valorizzazione energetica dei rifiuti.

Il Gruppo segue, da sempre, il tema della responsabilità sociale d'impresa, dedicando particolare attenzione a tutti gli stakeholder, alla redditività, alla qualità dei servizi e allo sviluppo sostenibile. Redditività, qualità e sostenibilità che insieme a innovazione, sviluppo, centralità del cliente, efficienza operativa e organizzativa, sono i valori portanti dell'agire quotidiano dell'azienda.



# Controlliamo il processo

26 aprile 1986, la centrale di Chernobyl esplose causando il più grave disastro nucleare della storia. 22 febbraio 2010, un ingente sversamento di petrolio nel torrente Lambro, in Lombardia, raggiunge il Po e da qui l'Adriatico. Oggi, mentre leggete, nel mondo 300 milioni di motori elettrici stanno sprestando il 60% dell'energia assorbita.

Tre situazioni ambientali apparentemente lontane tra loro, ma con un unico denominatore comune: l'assenza di controllo del processo. Una mancanza, spesso non adeguatamente sottolineata, che induce sprechi, scarsa qualità, inefficienze, riducendo la competitività di un'azienda, e provocando grandi e "piccoli" disastri ambientali.

Innovare il sistema di gestione di un processo rappresenta una sfida delicata, perché è necessario intervenire su equilibri e abitudini consolidatisi nel corso degli anni. Senza trascurare nell'attuale e critica

grande marchio, inducendo la scomparsa dei pezzi di ricambio o la difficoltà nel trovare personale specializzato.

Tutti rischi non tollerabili in un processo industriale. Pertanto è fondamentale affidarsi a un fornitore caratterizzato da una presenza internazionale, con una gamma di prodotti in grado di soddisfare qualunque esigenza di automazione e di proporsi come unico interlocutore in possesso di soluzioni complete e concrete, anche grazie all'esperienza di personale specializzato.

La risposta a queste esigenze arriva dalla divisione Process Automation di ABB, focalizzata su prodotti, soluzioni, sistemi e servizi sviluppati per ottimizzare la produttività e l'affidabilità dei processi industriali. Con la capacità di fornire soluzioni d'ingegneria "chiavi in mano", ma anche sistemi di controllo di processo integrato e di gestione delle informazioni. Un'offerta

che testimonia l'affidabilità e la versatilità della soluzione, ma anche la peculiarità di ABB: non abbandonare mai il cliente e non vanificare i suoi investimenti. Tante installazioni, infatti, non sono frutto solo di nuovi clienti o di cambiamenti della piattaforma di automazione, ma nella maggior parte dei casi, rappresentano un'evoluzione dell'esistente, nel segno della continuità. Testimoniano la fiducia nei confronti di un fornitore attento a garantire soluzioni allo stato dell'arte, senza mai inseguire pedestramente le mode. Nell'ambito del processo, del resto, non sono ammessi errori, approssimazioni e sperimentazioni. Tutti rischi evitati dal Sistema 800xA, che rappresenta l'infrastruttura di base per numerose applicazioni specifiche proprio nell'automazione di processo.

Progettato come piattaforma d'integrazione, ha dimostrato di saper rispondere alle nuove esigenze di un mercato sempre più attento alla collaborazione e alla produttività del personale, attraverso soluzioni di controllo complete e capaci di garantire percorsi di evoluzione flessibili, integrando anche i sistemi più eterogenei.

#### Se lo conosci... non sprechi

Spesso gli impianti di processo, presentano sistemi di controllo e gestione separati, con applicazioni, piattaforme informative, regolatori e bus di campo incapaci di comunicare fra loro. Un grave handicap nell'industria moderna. In un impianto, infatti, il dialogo e lo scambio d'informazioni tra tutti i sistemi installati assumono un ruolo determinante per l'ottimizzazione e l'efficienza energetica e produttiva.

Come ammoniva Lord of Kelvin già nel 1883: "Solo quando puoi misurare ed esprimere in numeri quello di cui stai parlando, puoi ritenere di avere una qualche conoscenza sull'argomento...".

L'industria di processo necessita di sistemi di gestione sempre più sofisticati ed efficienti, per prevenire gli incidenti ed evitare qualunque spreco. ABB risponde a tutte queste esigenze con soluzioni concrete e affidabili.

fase economica la riduzione o la sospensione degli investimenti, oltre a un'attenzione esasperata al Roi.

Scelte strategiche, soprattutto nell'automazione dei processi industriali possono però evitare l'immobilismo e il progressivo declino di un'azienda.

#### Andare oltre

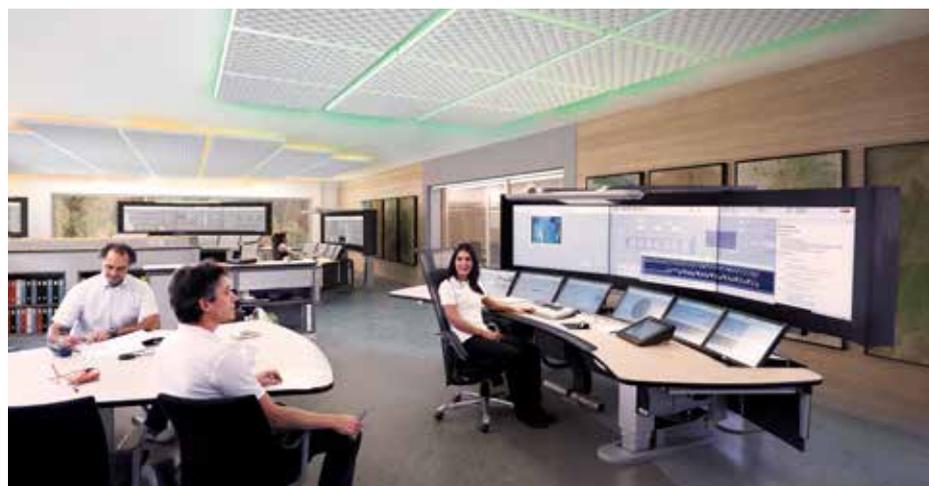
L'automazione di processo pone un'azienda di fronte al dilemma di trovare un fornitore ideale, fatto non banale, considerando che sempre più produttori sono in grado di proporre, anche a prezzi competitivi, linee di prodotto a elevata tecnologia.

In un processo industriale, però, le offerte devono essere valutate su un parametro temporale almeno decennale. Il costo di una soluzione di automazione, infatti, non si limita al prezzo di listino, ma comprende anche l'installazione, l'integrazione, la manutenzione, l'assistenza, la fornitura dei componenti di ricambio, l'evoluzione tecnologica... Acquistare al prezzo più basso può significare pagare, in pochi anni, un costo molto elevato. Questo perché, soprattutto nell'industria di processo, è complesso far dialogare componenti firmati da fornitori in competizione tra loro. Inoltre, un piccolo costruttore, seppur eccellente, potrebbe uscire dal mercato o essere assorbito da un

ben sintetizzata dallo slogan: "Dall'essenziale all'extended automation", ma soprattutto dall'attenzione alla concretezza che, accanto alle tecnologie di controllo e di gestione, si percepisce dall'articolato catalogo di strumentazione di processo, sistemi di analisi e misura forze. Così come dai servizi di manutenzione, assistenza e consulenza per l'intero ciclo di vita.

#### 800 volte meglio

Un esempio tangibile è il sistema di automazione 800xA che, in meno di dieci anni, ha raggiunto le seimila installazioni in svariati settori industriali. Un traguardo



Proprio ispirandosi a questa efficace sintesi, il Sistema 800xA sfrutta al meglio le informazioni provenienti dalle fonti più diverse, per migliorare l'efficienza e la produttività, garantendo un controllo affidabile dei processi.

Una piattaforma che, invece di "invecchiare", si dimostra sempre più precisa, e soprattutto affidabile, nel supportare la gestione di processi industriali anche particolarmente delicati e complessi. Un percorso che sarà riproposto dalla versione 6.0, ormai di prossima uscita. La release, infatti, è già pronta ma prima di essere posta sul mercato dovrà superare i severi test in laboratorio e alcune applicazioni pilota.

### Parliamo con tutti

Mantenere costantemente aggiornati i propri sistemi di sicurezza rappresenta un'operazione delicata nell'ambito del processo, dove il controllo non può essere nemmeno per pochi secondi e qualunque modifica deve essere preventivamente valutata. Per questa ragione il tool di aggiornamento scarica le patch di sicurezza Microsoft, che sono preventivamente verificate a fronte dell'elenco dei componenti certificati da ABB. L'utente può quindi creare un set di update di sicurezza supportati e testati, da caricare e implementare nel Sistema 800xA. Questa soluzione fa risparmiare tempo, garantendo in contemporanea, un sistema robusto e sicuro, senza mai mettere a repentaglio il controllo di processo.

L'attenzione esasperata a ogni singolo particolare, come l'aggiornamento dei software di sicurezza, è parte integrante dell'offerta ABB. Affinché il software pos-

sa garantire i migliori risultati, si investe sulle fondamenta di un sistema chiamato a gestire l'intero processo industriale. Potenziando i moduli di comunicazione e aggiungendo Profinet, DeviceNet e WirelessHART, oltre all'interfaccia Foundation Fieldbus che supporta la tecnologia EDDL.

### Dcs allo stato puro

Il Dcs è il vero "cuore" di ogni processo, attraverso questo strumento transitano tutte le informazioni raccolte sul campo e le indicazioni fornite a ogni singolo elemento dell'impianto.

Affidabilità e ridondanza rappresentano fattori dai quali nessun produttore può prescindere e garantiti dai brand di riferimento. La differenza, però, è data dai "dettagli" e dalla capacità di soddisfare esigenze particolari, a volte inesprese, offrendo un reale vantaggio competitivo. Esigenze sconosciute a chi non vanta esperienze specifiche nei singoli ambiti applicativi industriali.

Sulla scorta di queste esperienze sono nate soluzioni di automazione con una forte focalizzazione verso particolari esigenze di mercato o applicative, consentendo ad ABB di avere accesso a un portafoglio tecnologico ineguagliato.

Dalla divisione Process Automation arrivano ad esempio soluzioni come Freelance e la linea dei Compact Products. Freelance è un Distributed Control System che coniuga la potenza e l'affidabilità di un Dcs in un prodotto semplice, robusto e conveniente, in grado di soddisfare le esigenze dei più svariati processi industriali. Offre, infatti, i vantaggi di un Plc, in termini di costi e di dimensioni, ma con le funzionalità di

un Dcs e un'intuitiva interfaccia operatore.

Un'attenzione particolare, proprio in virtù dei numerosi protocolli di comunicazione presenti nell'industria di processo, è stata prestata all'integrazione dei principali bus di campo, con la possibilità di scegliere tra Foundation Fieldbus, Profibus e Hart.

Un ventaglio di opportunità confermato anche dalla suite Compact Product, nella quale convergono le più efficaci soluzioni a disposizione di System Integrator, Oem e clienti finali.

Le soluzioni della suite offrono il meglio delle proprie potenzialità quando operano in combinazione tra loro e con Freelance. Sono state però ingegnerizzate per garantire le migliori performance di mercato anche se installate in modalità stand-alone o per offrire un reale valore aggiunto agli impianti esistenti, anche quando basati su tecnologie customizzate.

### Non possiamo fermarci

Chi gestisce un processo ha un incubo ricorrente: l'interruzione improvvisa. Per questo un fornitore oltre a garantire consegne in tempi rapidi e certi, deve garantire anche consulenza, ottimizzazione e servizi di outsourcing. Oltre a migliorare i livelli di produzione, deve saper attuare continue ottimizzazioni, per ridurre i costi e liberare capitali da investire dal punto di vista dell'eccellenza operativa. Obiettivi che ABB raggiunge attraverso una struttura di Group Service, forte di un'organizzazione ramificata a livello mondiale alla quale fanno capo le filiali nazionali; particolarmente efficace, poiché coniuga la vicinanza al cliente, tipica delle filiali locali, con la pos-

## L'offerta ABB nel campo dell'automazione in pillole

### Power Systems

La particolare sensibilità verso le esigenze peculiari degli impianti per la produzione di energia ha portato la divisione Power Systems a integrare l'offerta di automazione di ABB con una nuova linea tecnologica, Symphony Plus, disegnata per soddisfare le richieste di un'industria che è ormai universalmente riconosciuta come infrastruttura critica ma che allo stesso tempo deve operare in un mercato molto competitivo e deve farlo garantendo continuità e sicurezza. Queste particolari richieste sono riassunte nello slogan che ha caratterizzato il lancio della linea nel 2010: Simple, Scalable, Seamless, Secure. La semplicità aiuta a ridurre il Total Cost of Ownership. La scalabilità dell'offerta consente di utilizzare la stessa tecnologia per impianti di diverse dimensioni e potenziare gli stessi senza dover sostituire l'automazione. L'evoluzione della tecnologia senza soluzione di continuità garantisce ai produttori di energia che l'investimento nell'automazione dei loro impianti sarà protetto per tutto il ciclo di vita degli impianti stessi. E infine la sicurezza è fondamentale per la protezione di infrastrutture critiche.



### Power Products

ABB offre prodotti, soluzioni e sistemi per l'automazione industriale, con particolare riferimento ai processi presenti in molteplici campi applicativi. Nello specifico, inoltre, grazie alla disponibilità di tecnologie e prodotti innovativi per la migliore gestione delle reti, la divisione Power Products è in grado di offrire sistemi di automazione e protezione delle reti di trasmissione e distribuzione in alta, media e bassa tensione.

sibilità di accedere ad autentiche eccellenze mondiali.

L'offerta ABB non si limita però alla fase progettuale, installativa e di manutenzione correttiva. Il Service di ABB ha come obiettivo l'ottimizzazione del Total Cost of Ownership (TCO) di un prodotto/sistema sull'intero ciclo di vita (Life Cycle Service). Il patrimonio d'informazioni raccolte in tutto il mondo, infatti, ha permesso di alimentare un sistema di manutenzione preventiva unico nel suo genere. I tecnici ABB accedono a un database in grado di fornire indicazioni molto precise sulla vita attesa di ogni singolo componente installato, arrivando a creare persino un servizio di manutenzione predittiva che, sulla base di dati statistici, interviene in anticipo su un componente. E' un importante vantaggio competitivo, che permette di analizzare anche una serie di parametri per individuare una progressiva deriva, rispetto ai valori ottimali, da cui dedurre la necessità di intervenire prima che il problema si evidenzi.

#### Intransigenti per scelta

Una corretta manutenzione, nella maggior parte dei casi, rappresenta il presupposto per prevenire gli incidenti. Proprio nell'ambito della sicurezza, ABB vanta un'esperienza unica al mondo che induce a svilupparla in modo integrato nell'impianto. Per tale ragione il sistema di sicurezza 800xA High Integrity di ABB è parte fondamentale della famiglia di sistemi di controllo ed è stato sviluppato per trasformare gli obblighi normativi in una reale opportunità. Pur nel rispetto delle imposizioni e della burocrazia, infatti, l'efficienza non è

mai intaccata. Anzi, in molti casi, proprio la sicurezza intrinseca permette agli operatori di concentrarsi esclusivamente sulla propria attività, ben sapendo di lavorare in un ambiente privo di rischi occulti.

La sicurezza, del resto, non può essere delegata a controller e sottosistemi di I/O. In un impianto industriale sono attive centinaia di componenti e ognuno può impattare sull'efficacia di un sistema di sicurezza. Trent'anni di esperienza nel settore, però, hanno permesso ad ABB di maturare un patrimonio di conoscenze, ma soprattutto una gamma di prodotti e soluzioni naturalmente sicure, come testimonia la certificazione Tüv di ogni singola soluzione.

#### Dialogo e conoscenza

Moltiplicare il numero di sensori e di dati, però, non comporta necessariamente una migliore conoscenza del processo. Avere più dati, infatti, non equivale ad avere maggiori informazioni. Queste ultime vanno estrapolate e correlate con tutte le attività in corso. Simili attività devono essere affidate a software specifici. Soluzioni in grado di operare in tempo reale, ma anche di attivare automaticamente specifiche funzionalità o di fornire all'operatore gli elementi per compiere le scelte più opportune.

Un ambito molto delicato perché, come ha insegnato la drammatica esperienza di Chernobyl, gli interventi non coordinati possono portare a conseguenze devastanti. Così come è rischioso affidarsi a soluzioni riadattate o non adeguatamente validate. Non per nulla lo studio della società di consulenza e ricerca ARC Advisory Group, dal titolo "CPM/MES Systems for Process

Industries Worldwide Outlook", ha collocato ABB ai vertici mondiali del mercato delle soluzioni CPM (Collaborative Production Management) e MES (Manufacturing Execution System). Sono questi, infatti, i software che ottimizzano la visibilità e l'esecuzione dei processi produttivi, offrendo funzionalità di tracking e di reporting che migliorano qualità dei prodotti, sicurezza e produttività globale. Anche sugli impianti datati, dove consentono di massimizzare l'efficienza e la redditività, gli strumenti CPM/MES firmati ABB individuano le aree di ottimizzazione e, soprattutto, eliminano progressivamente qualunque spreco.

Questo perché, indipendentemente dalla complessità del processo da gestire, l'esperienza trentennale dei tecnici e dei progettisti ABB permette di trovare le soluzioni migliori per abbattere costi e rischi, a vantaggio di efficienza produttiva e qualità del prodotto finito.

## Discrete Automation and Motion

La divisione Discrete Automation and Motion fornisce prodotti, soluzioni e servizi che migliorano la produttività industriale e l'efficienza energetica. Azionamenti, controllori a logica programmabile (PLC), motori e generatori, elettronica di potenza e robot, forniscono energia, movimento e controllo per una vasta gamma di applicazioni di automazione. Oltre a un team di specialisti dedicato all'efficienza energetica nei sistemi motorizzati, completano il portafoglio sistemi per la ricarica veloce di veicoli elettrici e inverter per il solare.



## Low Voltage Products

Tra gli elementi che completano l'offerta di automazione ABB, sono compresi i prodotti e i sistemi realizzati dalla divisione Low Voltage Products che migliorano la produttività e l'efficienza energetica nell'industria e che consistono in: dispositivi elettronici ed elettromeccanici per il comando e il controllo di macchine e impianti; avviatori per l'azionamento graduale dei motori, molto utili in particolare per una migliore gestione degli impianti idrici; sistemi e dispositivi per la sicurezza delle macchine; apparecchi di comando e protezione per una gestione efficiente e sicura della distribuzione elettrica in bassa tensione; strumentazione e sistemi che consentono un'efficace misurazione dei consumi, indispensabile per un utilizzo ottimale dell'energia e per consentire di intervenire opportunamente in caso di inefficienze.



# ...dall'Italia e dal mondo



## Il nuovo Country Manager di ABB Italia

Dal 1° novembre Matteo Marini è il nuovo Country Manager di ABB Italia e Amministratore Delegato di ABB SpA, oltre che responsabile della Mediterranean Region, che fa capo all'Italia e comprende 17 paesi tra cui Francia, Spagna, Grecia, Turchia, Portogallo, Balcani, Malta, Israele e Maghreb.

Nato nel 1965, Marini si è laureato in Economia presso l'Università Bocconi di Milano.

La sua carriera in ABB ha inizio nel 1991 e si sviluppa in Italia, Cina e Regno Unito con incarichi manageriali nell'ambito del marketing e della gestione vendite di prodotti, sistemi e

servizi destinati al mondo dell'energia. Nel 2006 diviene responsabile mondiale della rete di vendita delle divisioni Power Products e Power Systems, e della funzione Marketing and Sales della Power Products. Nel 2009 è nominato Division Manager della divisione Power Products in Italia e nella Regione Mediterranea e assume la posizione di Senior Vice President di ABB SpA. Dal marzo 2012 è Presidente di Anie Energia, l'associazione che in Confindustria rappresenta le aziende che producono, distribuiscono e installano componenti e sistemi per la generazione, trasmissione e distribuzione di energia elettrica.

## Wi-Fi fra i canali di Venezia

ABB ha fornito una rete a banda larga ad alte prestazioni a Venezia. Il Comune ha lanciato il progetto nel 2009 per offrire l'accesso gratuito alla connessione Internet a banda larga in tutta la città ai cittadini e alle aziende e, a costo ridotto, anche agli oltre 22 milioni di turisti che visitano la città ogni anno.

Venis, la società partecipata del comune incaricata della gestione dei sistemi informativi e della rete di comunicazione della città, ha valutato le proposte di varie aziende per poi scegliere ABB. La soluzione Wi-Fi consiste in una rete senza fili a banda larga con nodi sia fissi che mobili, che può gestire fino a 200 gigabyte di dati e circa 40 mila utenti al giorno. La rete è costituita da 200 sofisticati router magliati di Tropos, società che dal 2011 fa parte del Gruppo ABB, alloggiati in contenitori a ridotto impatto visivo. Tra le caratteristiche che differenziano la soluzione da quelle dei concorrenti, la capacità del wireless di variare tra due frequenze (2.4 e 5 GHz): ciò assicura sempre il segnale ottimale anche nelle calli più anguste. Un'altra peculiarità del sistema è l'utilizzo di router a bordo dei vaporetti, per garantire il servizio ai passeggeri. La soluzione è stata fornita in soli tre mesi grazie alla sua scalabilità, che rende semplice l'installazione, ed è già stata estesa a varie aree della città. ABB è un leader nel mercato wireless a banda larga e fornisce reti IP wireless per applicazioni in diversi settori quali le utility, l'oil and gas, l'industria mineraria, le smart grid e le smart city.



## Premi di laurea ed efficienza energetica: i nuovi bandi



Consegnando premi di laurea a studenti brillanti che affrontano il tema dell'efficienza energetica ABB contribuisce a sostenere attività di studio di taglio innovativo e che mirano alla sostenibilità.

L'iniziativa è stata lanciata nel 2012 e si rinnova quest'anno: tutte le

informazioni e le modalità di candidatura sono disponibili su [www.abb.it/energyefficiency](http://www.abb.it/energyefficiency).

In questo modo il Gruppo s'impegna a far nascere e a diffondere buone prassi, capaci di migliorare la qualità della vita grazie a un utilizzo più consapevole e sicuro dell'energia.

## Audit energetici e di processo: seconda release

L'approfondita conoscenza dello stato di partenza di un impianto o di un edificio è elemento fondamentale per definire le politiche energetiche e individuare gli interventi più adatti per favorire il consumo efficiente dell'energia e il conseguente risparmio economico. Grazie anche alla collaborazione con il Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica dell'Università



di Trento, ABB ha messo a punto la seconda release della piattaforma per gli audit energetici, che integra alle precedenti tipologie di analisi quella specifica relativa al trattamento delle acque reflue degli impianti di depurazione pubblica e industriale. La piattaforma sarà in grado di eseguire differenti tipologie di analisi, dal check-up energetico generale sui diversi vettori all'analisi della classe di appartenenza energetica degli edifici e dei requisiti necessari per realizzare un sistema di gestione secondo lo standard ISO 50001, fino all'analisi del trattamento delle acque reflue, con monitoraggio dei trattamenti preliminare, primario, secondario, terziario e fanghi. Sarà anche definito un benchmark rispetto alle condizioni di funzionamento ideale. L'integrazione del check-up sul trattamento delle acque reflue nella piattaforma per gli audit energetici risponde all'esigenza di analizzare l'intero processo in un unico ambiente per ottenere risultati più completi e scegliere la migliore strategia di gestione dell'energia in un'ottica di ritorno degli investimenti.

## Ambasciatori di Impatto Zero®

Da sempre ABB sviluppa soluzioni che aiutano a utilizzare l'energia elettrica riducendo l'impatto ambientale: riconoscendo la continuità di questo impegno, LifeGate ha deciso di conferire al gruppo il titolo onorifico di Ambasciatore 2013 Impatto Zero®. Da quando ha aderito al progetto Impatto Zero®, nel 2008, ABB riduce e compensa le emissioni di anidride carbonica generate da molti degli strumenti e delle attività che l'azienda sviluppa, dalla produzione editoriale all'organizzazione di eventi, tutelando foreste in Italia e nel mondo.

A oggi sono stati resi a Impatto Zero® il ciclo di incontri "Energia in città", dedicato ai professionisti del mondo elettrico, 5 mila copie della pubblicazione "Profilo del Gruppo ABB", oltre 150 mila copie dei periodici mondoABB e spazioABB, quattro edizioni dell'ABB Energy Efficiency Award, oltre 30 mila calendari e 70 mila biglietti di auguri.

**LIFEGATE®**  
people planet profit

LifeGate spa

ha deciso di premiare  
il percorso di sostenibilità e  
il sostegno negli anni al progetto Impatto Zero®

conferendo a

**ABB**

il merito di  
"Ambasciatore Impatto Zero® 2013"



ABB ha contribuito alla tutela di una media annuale di oltre 40 mila metri quadrati di foreste in Costa Rica, nel Parco del Ticino, nel Parco Rio Vallone, nella Foresta Carpaneta e a Roma nelle aree Volusia e Madonnetta.

## Spiesshofer nuovo CEO di ABB

Trascorsi i tre mesi previsti per il passaggio delle consegne, Ulrich Spiesshofer ha preso il posto di Joe Hogan come CEO di ABB. Hogan continuerà a far parte del Consiglio di Amministrazione in qualità di advisor fino alla fine di marzo 2014.

Nato in Germania nel 1964, Spiesshofer è entrato a far parte del Comitato Esecutivo di ABB nel 2005 ed è stato nominato capo della divisione Discrete Automation and Motion nel 2009. Da allora ha raddoppiato i ricavi della Divisione attraverso operazioni di crescita organica e non, fra cui si



segnala l'acquisizione della statunitense Baldor, la più grande mai portata a termine da ABB.

Nel messaggio di benvenuto, Hubertus von Grünberg, Presidente del Consiglio di Amministrazione di ABB, ha dichiarato che Spiesshofer ha ottenuto ottimi risultati formando e sviluppando team di livello e ha dimostrato eccellenti capacità strategiche ed esecutive. «In questo sfidante clima economico» ha dichiarato dal canto suo Spiesshofer, «ci concentreremo senza sosta come squadra sulla soddisfazione del cliente, sulla qualità e sull'esecuzione».

## Cambia il look ma soprattutto il modo di comunicare



La nuova versione del sito internet di ABB Italia è in linea dai primi di ottobre. Per stimolare sempre di più

l'interesse dei "visitatori", i siti sono stati completamente riprogettati, in linea con quanto era già stato fatto per la versione globale. Oggi chi cerca ABB Italia sul web trova un'interfaccia attraente e al passo con i tempi, che punta sulle immagini e che offre una nuova esperienza di navigazione. Il Global Web Management Team ha deciso di adottare un nuovo sistema di gestione dei contenuti: il cambiamento strutturale ha offerto la possibilità di ripensare le pagine, aggiornarle

ed eliminare le parti obsolete, con l'obiettivo di trovare una modalità di comunicazione che rispondesse meglio alle aspettative di tutti gli interlocutori, siano essi i clienti, i fornitori, gli azionisti, le istituzioni, i mezzi di comunicazione, o naturalmente, i dipendenti. Ne è risultato un sito pienamente aggiornato grazie alla piattaforma compatibile con i dispositivi mobili come tablet e smartphone e che integra i nuovi contenuti multimediali e i social network.

## Più aggiornati, meglio organizzati



Seguire gli interventi degli esperti nei convegni in Italia e nel mondo, partecipare alle presentazioni delle ultime novità di mercato, scoprire le soluzioni all'avanguardia per un mondo più sostenibile. Tutto è a portata di mano con la nuova APP Calendar 2014 di ABB, che mantiene aggiornati sugli eventi di ABB e fa conoscere le tecnologie e le innovazioni dell'azienda

leader nel settore dell'energia e dell'automazione. L'applicativo permette inoltre di organizzare la propria giornata registrando impegni personali e di lavoro. E aiuta a scoprire quanto ABB fa per la salvaguardia dell'ambiente e, in collaborazione con Junior Achievement, per la formazione dei giovani. Anche gli auguri per le prossime festività quest'anno serviranno a sostenere Junior Achievement Italia, associazione non profit che promuove l'educazione economica e imprenditoriale nella scuola, sostenuta da ABB fin dal 2002. Per l'anno scolastico 2013-2014, è stata attivata una partnership con l'obiettivo di favorire l'occupazione giovanile, focalizzata sul tema della "green economy" e rivolta a ragazzi tra i 16 e i 18 anni. Scaricate l'APP dal



nostro sito web [www.abb.it](http://www.abb.it), nell'area download della sezione Media oppure catturate con un dispositivo mobile il QR code qui a sinistra.

## ABB fra i primi 100 innovatori al mondo

Thomson Reuters ha selezionato ABB fra i primi 100 innovatori mondiali. Il riconoscimento assegnato dall'agenzia d'informazioni premia le aziende che dimostrano il maggiore impegno nell'innovazione globale, nella protezione delle idee e nella commercializzazione delle invenzioni.

Nel corso dell'ultimo anno ABB ha raggiunto diversi importanti traguardi nel campo dell'innovazione. Fra questi, un interruttore di bassa tensione che integra funzioni di power management, un dispositivo di ricarica veloce per veicoli elettrici in corrente continua, una

2013 THOMSON REUTERS  
**TOP 100**  
GLOBAL INNOVATORS

soluzione per la ricarica super veloce di autobus elettrici e un interruttore ibrido in alta tensione in corrente continua (HVDC). Il premio Thomson Reuters non è il primo: all'inizio di quest'anno ABB è stata nominata dall'Ufficio Europeo dei Brevetti fra le migliori cinquanta aziende europee per deposito di brevetti e la "MIT Technology Review" ha incluso il Gruppo fra i principali innovatori globali. Nel corso del 2012 ABB, che impiega circa 8 mila ricercatori in più di 20 paesi, ha investito oltre 1,2 miliardi di dollari in Ricerca e Sviluppo.

## ABB apre le porte alla casa del futuro

**La casa intelligente**  
Gestione coordinata, integrata e automatizzata di dispositivi e impianti della casa

Riscaldamento, ventilazione e climatizzazione si regolano automaticamente in base al meteo.

Un gateway domestico centralizzato permette la comunicazione dei dati fra gli elettrodomestici e Internet.

Il sistema di ricarica dell'auto elettrica individua le tariffe più convenienti dell'azienda energetica.

Tutte le funzioni si possono controllare da remoto dalla registrazione dei programmi TV all'accensione della lavatrice.

Partner: **ABB**, **BOSCH** Invented for life, **alcatel CISCO**, **LG**

Grazie alla domotica, gli abitanti del condominio Adjutantti, a Espoo in Finlandia, si stanno abituando allo "smart living": gli appartamenti sono dotati di sistemi di automazione ABB che sorvegliano i consumi energetici per ridurre le bollette e proteggere l'ambiente, spegnendo illuminazione e riscaldamento quando non servono. Così sarà la casa del futuro: un ecosistema intelligente che offre agli occupanti straordinari livelli di sicurezza e comfort, con avanzate funzionalità di controllo. Le soluzioni di Building Automation di ABB consentono di

gestire tutti gli impianti e i dispositivi: ingresso, illuminazione, riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria, intrattenimento, monitoraggio, finestre e tapparelle, telefonia IP. Un'idea di cosa si può fare è disponibile su: [www.abb-livingspace.com](http://www.abb-livingspace.com).

Le tecnologie ci sono. ABB sta collaborando con Bosch, Cisco e LG per sviluppare una piattaforma software comune che permetterà ai prodotti di varie marche di operare insieme e fornire servizi integrati, affinché siano compatibili con sistemi di automazione presenti sul mercato.

## Proroga del bonus fiscale edilizia

Approvato dal Governo in luglio 2012 e prorogato al 31 dicembre 2014, il Decreto Sviluppo ha elevato il bonus fiscale per le ristrutturazioni edilizie, portandolo dal 36 al 50 per cento. Protezione, sicurezza, antintrusione, videocitofonia, risparmio energetico ma non solo: fino al 31 dicembre 2014, per chi ristruttura il proprio immobile, la metà del costo di riparazione, integrazione, messa a norma dell'impianto elettrico (DM 37/2008 - ex legge 46/90) è gratis. Il bonus permette infatti di detrarre dall'Irpef le spese sostenute per interventi in singole unità abitative e parti comuni di edifici residenziali. La detrazione - con un tetto massimo di spesa di 96 mila euro - viene ripartita in dieci quote annuali.



Le opere coperte dal bonus possono riguardare il rifacimento, la riparazione o il miglioramento (compresa la messa a norma) degli impianti elettrici, l'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica per usi domestici, le spese di progettazione, l'acquisto di materiale e dispositivi e altro ancora. Per informazioni di dettaglio, consultate i documenti dell'Agenzia delle Entrate: Guida alle Ristrutturazioni e Circolare n. 13/E - Risposte a quesiti su detrazioni. Gli installatori certificati "Essere ABB" sono a disposizione per informazioni e proposte di interventi: trovate l'elenco su [www.abb.it/mylos](http://www.abb.it/mylos).

# NPS: dalla soddisfazione del cliente alla fedeltà

Il Net Promoter Score è lo strumento che ci permette di valutare le nostre azioni e misurarne i progressi

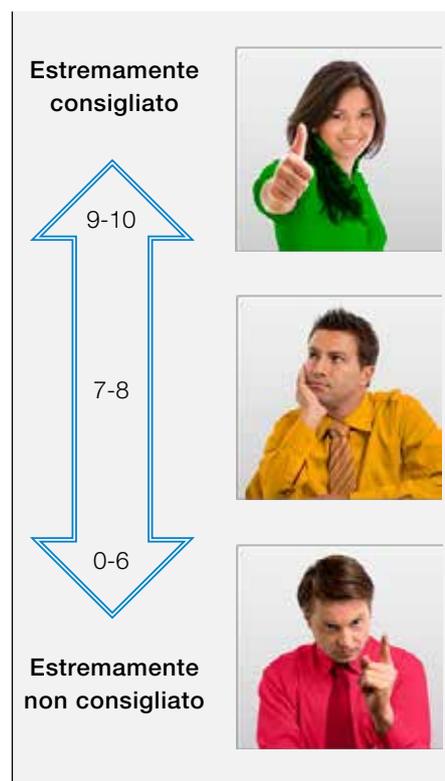
## NPS: che cos'è

Dal 2009 ABB ha adottato a livello mondiale il Net Promoter Score (NPS), uno strumento che, attraverso un'indagine sulla percezione dei clienti ripetuta ogni anno, mira a saggiarne la soddisfazione e la propensione a continuare ad avvalersi dei prodotti, dei sistemi e dei servizi offerti dal Gruppo.

La metodologia NPS è stata sviluppata nel mondo della consulenza ed è utilizzata da un numero crescente di organizzazioni, alcune delle quali, come ABB, l'hanno personalizzata. Nasce dal presupposto che domandare a un cliente se è soddisfatto non basta, anche se la risposta è positiva. Il cliente, infatti, può definirsi soddisfatto del fornitore X e il giorno dopo rivolgersi per mille diversi motivi al fornitore Y.

In un articolo pubblicato sulla "Harvard Business Review" nel 2003, Frederick Reichheld ha sostenuto che per la crescita di un'azienda non conta tanto il numero dei clienti soddisfatti quanto il numero dei clienti che sono pronti a diventarne promotori. La domanda giusta da porre loro, quindi, "raccomanderesti la nostra società a un amico o a un collega?", seguita dalla richiesta di assegnare un punteggio da 0 a 10.

## Raccomanderesti ABB a un amico?



Questa domanda coinvolge aspetti sia professionali (la valutazione e la raccomandazione) sia personali (la propria parola, il "metterci la faccia") ed è quindi considerata più precisa nell'analisi della percezione del cliente e più predittiva dei suoi comportamenti.

Capire il modo in cui sono conteggiati i voti è fondamentale. I clienti che danno 9 o 10 sono considerati "promotori", quelli che votano 7 o 8 "neutrali" e quelli invece che assegnano da 0 a 6 "detrattori". La pagella è quindi molto più severa di quella scolastica.

Per calcolare il punteggio di un'azienda i neutrali non vengono considerati e si sottrae il totale dei detrattori da quello dei promotori: un risultato superiore a zero è considerato buono, un punteggio uguale o superiore a 50 indica l'eccellenza.

## NPS: che cos'è per ABB

Ogni anno ABB invita una platea crescente di clienti a partecipare tramite una piattaforma online a NPS, che non è un semplice sondaggio ma un processo di straordinaria efficacia in ambito di Customer Relationship Management. Prima di tutto, infatti, permette di identificare fra coloro che partecipano i promotori, clienti pronti a instaurare relazioni lunghe e redditizie, più interessati alle nuove tecnologie che ai prezzi e che molto probabilmente raccomanderanno ABB ad altri. Diversamente, i neutrali sono clienti non particolarmente interessati ad ABB, che si limitano ad attendere la prossima migliore opportunità. I detrattori, infine, sono quelli che ritengono di essere stati trattati male: sono propensi a sconsigliare ABB e pronti a rivolgersi alla concorrenza.



Come altre aziende, anche ABB ha compiuto un passo in più, per raccogliere un feedback qualitativo circa una ventina di temi che riteniamo importanti per i nostri clienti e che spaziano dalla capacità di gestire la complessità ai tempi di risposta, dalle caratteristiche dei prodotti alla formazione, dalla fatturazione all'assistenza alla messa in servizio. Nel sondaggio online il partecipante è invitato ad assegnare cartellini rossi alle aree che ritengono abbiano bisogno di rilevanti miglioramenti e cartellini verdi alle aree in cui ABB ha performato bene. Il numero dei cartellini rossi e gli eventuali commenti che li accompagnano offrono ad ABB una fotografia puntuale delle aree nelle quali è più urgente migliorare.

#### Il percorso verso la soddisfazione del cliente

Ed è a questo punto che il survey si trasforma in un Customer Loyalty Improvement Process, vero processo di miglioramento continuo che coinvolge tutta l'organizzazione. Tutti i clienti che hanno assegnato un cartellino rosso vengono contattati dai venditori di riferimento per meglio capire l'entità del problema e per poter indirizzare le azioni di miglioramento interne.

Le segnalazioni devono essere risolte a livello locale attraverso azioni correttive. Il semplice contatto informativo non

basta: il cliente va tenuto al corrente delle prospettive di risoluzione dei problemi e delle relative tempistiche. Il rischio maggiore in questo tipo di iniziative, infatti, è che venga a mancare un credibile follow-up. In quanto più direttamente coinvolte, le forze vendita diventano responsabili della percezione del cliente e costituiscono il migliore canale per la trasmissione dei feedback in entrambe le direzioni.

Il processo è comunque embedded, come si suole dire, nell'intera organizzazione e il passaggio di testimone fra il precedente CEO Joe Hogan e l'attuale Ulrich Spiesshofer si è svolto all'insegna dell'assoluta continuità dell'impegno NPS. Lo testimonia la lettera inviata a tutti i clienti a settembre da Spiesshofer, che ha ricordato le tre aree critiche a livello globale emerse dal survey dello scorso anno e le relative azioni correttive.

#### I risultati del survey nel 2013

L'ultima edizione di NPS, che è terminata da poche settimane, ha assegnato ad ABB Italia un lusinghiero punteggio pari a 48.

I clienti con i loro cartellini verdi hanno confermato apprezzamento per la conoscenza del settore industriale e dell'applicazione, le qualità e le caratteristiche dei prodotti e dei sistemi, la collaborazione per reciproco vantaggio e il supporto tecnico.

È stato rilevato, inoltre, un indicativo miglioramento nella puntualità delle consegne, nei tempi di esecuzione e nella risoluzione dei problemi, in altre parole le aree nelle quali il Gruppo ha lavorato nel corso di quest'anno.

Una cosa interessante è che circa un terzo dei cartellini rossi è segnalato da "promotori" - e si arriva al 75% se si aggiungono quelli segnalati dai "neutrali" - ovvero da clienti che nonostante siano soddisfatti del servizio offerto segnalano, in pieno spirito di collaborazione, aree in cui ritengono occorra migliorare.

	Promotori	Neutrali	Detrattori	Clienti
	256	151	40	447
NPS = % Promotori - % Detrattori	57% - 9% = 48%			



## Veicoli elettrici: 15 minuti di ricarica per 200 km di autonomia?

Dover aspettare otto ore per ricaricare un'automobile elettrica è il principale motivo che ne frena l'acquisto. Ma le cose sono cambiate: con le colonnine in corrente continuata ABB, i tempi di ricarica si sono ridotti fino a 15 / 30 minuti. Non c'è da stupirsi se il governo estone ha deciso di affidarsi ad ABB per la realizzazione della rete di ricarica veloce più estesa d'Europa. Entro la fine dell'anno, le più importanti strade estoni disporranno di stazioni di ricarica veloce ogni 50 km. Una volta completata questa rete, l'obiettivo di ridurre significativamente le emissioni di CO<sub>2</sub> entro il 2020, diventa sempre più vicino. [www.abb.it/energyefficiency](http://www.abb.it/energyefficiency)

Certamente.



Power and productivity  
for a better world™

