



Injenia

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

Barilla opera in 10 paesi, con un network di oltre 8000 persone in 29 stabilimenti, dotati ognuno di diverse linee produttive. Ogni linea ha team di operai suddivisi in 3 turni di 8h. Ogni stabilimento ha una squadra di manutentori attivabili a chiamata.

Gli interventi manutentivi erano gestiti con registri cartacei, telefonate, lavagne e riunioni giornaliere e sottoposti a consuntivazione massiva e periodica mediante SAP.

Le criticità del processo erano legate ai tempi e alla volontà del singolo di comunicare informazioni corrette, alla mancanza di monitoraggio e storicizzazione di attività e best practices.

Barilla aveva bisogno di digitalizzare il processo per velocizzare la presa in carico e la risoluzione degli interventi, così da organizzare i flussi, ridurre i fermi macchina e gli eccessivi scarti.

Gli operai avevano preso iniziativa, anticipando le problematiche via Whatsapp con cellulari personali. Ma l'uso di chat non strutturate generava confusione nella distinzione delle singole richieste e comprometteva il controllo centrale. Tuttavia, risultava evidente la facilità di utilizzare sistemi di messaggistica semplice e mobile.

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.).

Injenia ha realizzato un'app web e mobile che consente di creare, al posto dei classici ticket, dei post social per richiedere gli interventi manutentivi. Gli interventi vengono visti in real time dagli operatori che, sfruttando i thread, possono scambiarsi informazioni e elementi multimediali, così da garantire interventi tempestivi.

CollaborAction permette di monitorare e storicizzare tutte le comunicazioni, velocizzando la ricerca delle informazioni e facilitando i successivi interventi. Consente di creare report aggiornati sugli interventi e garantisce la completa customizzazione dei workflow.

La piattaforma CollaborAction è stata sviluppata su tecnologia Google Cloud, utilizzando la piattaforma di sviluppo Google App Engine, Search API per l'individuazione e l'organizzazione dei contenuti, Google Cloud SQL per la raccolta dei dati, Google Compute Engine per potenza di calcolo e scalabilità 24/7 su scala internazionale e Google Cloud Storage per l'archiviazione sicura degli elementi multimediali.

Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

Il pilota è stato realizzato su due linee dello stabilimento Bakery di Cremona, implementando l'app in 50gg di POC che ha verificato gli elementi di successo per il progetto: caratteristiche, miglioramenti e facilità di adozione.

Gli operai hanno trovato CollaborAction utile ed estremamente intuitiva. Barilla ha deciso di adottare la versione migliorata grazie ai feedback del pilota, realizzandola in cinque settimane sulle



8 linee del plant di Cremona, coinvolgendo oltre 300 persone. Il periodo di change management è avvenuto in pochi giorni.

Con la stessa rapidità, Barilla ha adottato CollaborAction in altri 6 stabilimenti Bakery, simili per caratteristiche. È toccato poi ai plant non Bakery, con scale up di uno stabilimento ogni 5 settimane.

Attualmente CollaborAction ha generato circa 100.000 post, centinaia di migliaia di commenti e oltre 3000 elementi multimediali. Continuerà la sua evoluzione connettendo i macchinari in modalità IOT, effettuando sentiment analysis dei contenuti, sfruttando il machine learning per evidenziare fenomeni ricorrenti/prevedibili e implementando strumenti di assistenza virtuale. Inoltre, è prevista l'adozione per la gestione di altri processi aziendali.

Entro il 2018, conetterà più di 2700 persone e 18 stabilimenti worldwide.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

- Diminuzione del 50% dei tempi di manutenzione
- Efficientamento del knowledge management: le informazioni sono ora patrimonio comune dell'azienda sia inter che intraplant
- Migliore gestione delle persone: risorse junior e senior interagiscono facilmente velocizzando la crescita dei primi e impiegando l'esperienza dei secondi
- Capacità di dare risposte veloci e concrete al business
- Riduzione degli scarti alimentari
- Abbandono di registri cartacei, lavagne, riunioni giornaliere
- Informazioni monitorate, archiviate, reperibili e facilmente analizzabili
- Partecipazione e controllo diretto delle operazioni da parte degli operai
- Aumento della collaborazione e dell'autoregolamentazione orizzontale, senza la necessità di approcci coercitivi top-down

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

- Facilità di applicazione nel contesto fabbrica, spazio tipicamente poco digitalizzato e solo in parte gestito attraverso approcci social human oriented
- Efficacia e adozione immediata
- Agilità, continuous improving e scale up immediato worldwide garantiti dallo sviluppo Cloud
- Predisposizione per IoT, analisi e logiche di machine learning
- Semplicità di realizzazione con modalità agile