



Una app aziendale multifunzionale per prenotare, pagare, entrare e uscire, chiedere assistenza, validare contratti e buoni d'ordine

Fater sviluppa Charlie, l'app che semplifica la vita quotidiana e professionale

Domenico di Francescantonio · ICT Executive Director, Fater S.p.A.: "People First", la prima strategia aziendale di Fater, significa anche sviluppare tecnologie digitali per rendere più facile la vita delle persone in azienda. A confermarcelo sono i numeri: Charlie app è usata dal 97% delle persone, con un giudizio di 4.9/5. Questo primo risultato ci spinge a continuare in questa direzione."

L'azienda/l'ente

Fondata nel 1958 a Pescara da Francesco Angelini, Fater è un player di rilievo nel mercato dei prodotti igiene casa e igiene persona. Dal 1992 è una joint venture paritetica tra Angelini Industries e Procter & Gamble.

Fater è leader nel mercato italiano dei prodotti assorbenti per la persona con i brand Lines, Lines Specialist e Pampers e key player nel mercato europeo dei prodotti per la cura della casa con il brand ACE, che commercializza in 38 Paesi del mondo.

Con 1.500 dipendenti e un fatturato di € 914 milioni di euro nell'anno fiscale 2021-2022, Fater opera attraverso 4 stabilimenti a Pescara, Campochiaro (CB), Porto (Portogallo), Gebze (Turchia).

L'idea in breve

La pandemia ha amplificato ed accelerato la spinta di alcune tecnologie favorendone l'adozione e la diminuzione dei costi. Questo fenomeno, unitamente alle possibilità offerte dal PNRR, sta spingendo le aziende più virtuose a cogliere queste opportunità per ripensare a un nuovo processo di digitalizzazione. Fater ha lanciato il progetto Greenfield che ha l'ambizione di ridisegnare tutti i processi per affrontare il futuro in modo più competitivo e sostenibile. Uno dei punti di riferimento di questa nuova "rivoluzione" è la strategia aziendale "People First" che, facendo leva anche su un nuovo approccio tecnologico, ha l'obiettivo di rendere più semplice e smart la vita lavorativa delle persone. In questo ambito è nata l'esigenza di avere un sistema, una app, per semplificare la vita quotidiana di tutti i dipendenti di Fater e, nel contempo, ridurre i costi di gestione di alcuni processi.

Fater S.p.A.

Settore: Largo consumo

Sito web: <https://www.fatergroup.com/it>



Charlie APP

Charlie è una app che semplifica molte incombenze della vita quotidiana e lavorativa: Charlie è un supporto costantemente a disposizione dei dipendenti Fater, dal momento dell'ingresso al Campus, quando accedono con l'app e non con il badge, fino alla gestione degli interventi tecnici passando per sistemi di "instant survey". Esistono tools per approvare workflow aziendali e il sistema di pagamento "Charlie-pay" è collegato direttamente alla busta paga.

Con Charlie è possibile prenotare tutte le risorse aziendali dalle sale meeting, alla mensa, riservare una foodbox piuttosto che prenotare "un'ora con un Nerd", opzione dal titolo spiritoso che in realtà consente di incontrare un esperto per chiedere chiarimenti o consigli sulle tecnologie aziendali e, perché no, di casa.

L'app offre inoltre sezioni formative, da quelle più strutturate al "digital café" con pillole che durano il tempo di un caffè. Inoltre esiste una live chat per le emergenze informatiche, che richiedono un intervento o un supporto immediato.

La soluzione è stata ideata completamente in house, nel FabLab dell'azienda, un ambiente di sperimentazione creativa per favorire l'innovazione. L'idea viene presentata con un pitch, e se considerata valida, si avvia un processo per arrivare alla realizzazione.

Charlie nasce in questo contesto, e l'app è stata poi realizzata in modalità Agile con il primo nucleo di funzionalità disponibili in circa 4 mesi dal kick-off.

Il percorso non è terminato perché l'azienda raccoglie le richieste per nuove funzionalità e nuovi servizi, suggerimenti di miglioramento che possono arrivare da tutti. La scelta dell'app e dello smartphone è molto inclusiva e coinvolgente, perché tutti ormai utilizzano questo device, mentre in azienda non tutti lavorano con il PC. Non è un caso, dunque, se Charlie ha un'adozione del 97% della popolazione aziendale con un indice di gradimento molto alto, pari a 4.9/5.

Benefici

I benefici, per quanto Charlie sia utilizzato da poco tempo, sono stati immediati.

Lo snellimento di molti dei processi ora presenti su Charlie ha consentito significativi saving su contratti e sistemi che erano necessari in precedenza. Soltanto la parte relativa alla gestione dei ticket per alcune tipologie di intervento è scesa fino all'80% rispetto alle richieste tradizionali.

Si può dunque parlare di riduzione di costi legati ad interventi e di migliore organizzazione del lavoro, ma anche di risparmio di tempo. Un esempio concreto è l'uso di Charlie al momento dell'ingresso in azienda: chi dimenticava il badge per l'ingresso, doveva farsi fare un duplicato fisico e temporaneo che creava lunghe code all'ingresso.

Sono dunque molteplici gli effetti positivi di Charlie che le persone di Fater continuano a percepire nella loro vita quotidiana: da una parte la semplificazione dei processi ha permesso uno snellimento delle attività ordinarie e dall'altra l'app favorisce la creazione di un senso di comunità che, a prescindere da dove ciascuno svolga la propria attività lavorativa, consolida il legame tra azienda, dipendente e gruppo di lavoro.