Milano, 29-30 ottobre 2024

Il percorso di innovazione con Microsoft Italia

AskAI: Angelini Industries abbraccia le opportunità dell'intelligenza artificiale generativa

Carlo Torniai, Group Chief Data and Analytics Officer di Angelini Industries: "L'innovazione è da sempre uno dei nostri valori fondamentali. Per questo, abbiamo scelto di adottare l'AI generativa, in modo consapevole, responsabile e sicuro"

L'azienda

Angelini Industries è un gruppo industriale multinazionale fondato ad Ancona nel 1919 da Francesco Angelini. Oggi rappresenta una realtà solida e articolata che impiega circa 5.800 dipendenti e opera in 21 Paesi del mondo con ricavi per 2,1 miliardi di euro, generati nei settori salute, tecnologia industriale e largo consumo. Una strategia di investimenti mirata alla crescita, l'impegno costante in ricerca e sviluppo, la profonda conoscenza dei mercati e dei settori di business rendono Angelini Industries una delle realtà italiane di eccellenza nei comparti in cui opera. Il Gruppo è impegnato a ridurre il proprio impatto ambientale e a trovare soluzioni sempre più all'avanguardia in ottica di economia circolare. Adotta gli standard più avanzati in materia di salute e sicurezza dei lavoratori e i processi più rigorosi per assicurare la massima qualità verificando l'intera filiera: dalla certificazione dei fornitori, al controllo delle materie prime, dal processo di produzione al prodotto finito e al packaging, fino alle verifiche a campione nel punto di vendita.

L'idea in breve

Il Gruppo Angelini Industries ha sviluppato AskAI, un progetto per l'integrazione dell'intelligenza artificiale generativa all'interno dei processi dell'azienda che rende disponibile una interfaccia conversazionale a tutti i dipendenti, per supportare le loro attività quotidiane e aumentarne produttività ed efficacia.

L'intelligenza artificiale generativa: una nuova opportunità per l'azienda

Con l'esplosione dell'interesse per l'intelligenza artificiale generativa, il Gruppo si è interrogato su come approcciare questa tecnologia e se fosse necessario "difendersi". Sono state organizzate sessioni formative con l'obiettivo di fornire una base educativa sull'intelligenza artificiale generativa.

Angelini Industries
Settore: Salute e Largo consumo
Sito web: www.angeliniindustries.com

Durante queste sessioni, si è passati da un senso di diffidenza e preoccupazione iniziale riguardo all'AI e l'AI generativa, come possibile minaccia, alla consapevolezza di una tecnologia da abbracciare come opportunità e strumento di produttività, in modo sicuro e responsabile. Angelini Industries ha quindi sviluppato un piano per integrare e sfruttare l'intelligenza artificiale generativa, confermando il suo impegno verso l'innovazione, nella convinzione che l'AI generativa sia una tecnologia destinata a durare, evolvere e cambiare nel tempo. Per questo il Gruppo ha deciso di rendere disponibile a tutti, attraverso diverse fasi e un percorso formativo strutturato, una propria istanza interna di intelligenza artificiale generativa. Questo approccio garantisce che non ci sia scambio di informazioni con terze parti e che tutti i dati restino all'interno dello spazio cloud aziendale.

AskAI: un supporto per tutti i dipendenti

AskAI è una soluzione basata sui modelli di OpenAI disponibili attraverso la piattaforma Microsoft Azure: una web app, utilizzabile da desktop o mobile, che può supportare i dipendenti del gruppo nella redazione di contenuti, testi e traduzioni. Disponibile fin da subito per tutte le funzioni come applicazione di produttività personale, in una seconda fase Angelini Industries ha deciso di studiare e implementare soluzioni verticali specifiche, per supportare, per esempio, i team legal nella realizzazione, analisi e ricerca di contratti e brevetti, il team HR nel matching tra posizioni aperte e profili professionali oppure gli informatori medico-scientifici nelle attività di formazione.
In questo progetto, il cloud Microsoft Azure ha fornito lo stack tecnologico. In parallelo, Angelini Industries ha affiancato all'implementazione tecnologica anche un programma di formazione e sensibilizzazione dei dipendenti per garantire che tutti siano in grado di cogliere appieno i benefici e le migliori modalità di utilizzo dell'AI.

Le fasi dell'adoption

Il percorso di Angelini Industries sull'intelligenza artificiale generativa si articola in diverse fasi, partendo dal renderla disponibile come supporto per tutti i dipendenti, principalmente per la produzione di testi. L'obiettivo era permettere ai dipendenti del Gruppo di familiarizzare con il nuovo strumento, fornendo parallelamente una formazione adeguata e utile per il lavoro quotidiano. Ad oggi la prima fase di rilascio è stata completata e AskAI è in fase di aggiornamento con nuove funzionalità, inclusa la parte multimodale che permetterà anche l'uso di immagini.
La seconda fase si è concentrata sulla creazione di soluzioni verticali più specifiche per diverse aree ed esigenze di business: dal supporto al cliente all'efficienza operativa nella produzione.
A partire da maggio 2024, il Gruppo ha iniziato a testare "TechMate", uno strumento pensato per supportare il servizio clienti di Angelini Technology che utilizza l'AI generativa per rispondere alle domande degli utenti sui macchinari prodotti dalla divisione meccanica. Questo strumento impiega una variante del modello progettata per cercare informazioni nei manuali delle macchine e nello storico dei ticket dei clienti, trovando le soluzioni più adatte ai problemi presentati.
Un'altra soluzione attualmente in fase di test è "GenMES", che utilizza l'AI per supportare la

risoluzione dei fermi macchina nella produzione farmaceutica. Questa soluzione analizza i dati storici e il diario di bordo delle macchine, suggerendo soluzioni dinamiche ai problemi.
Parallelamente, Angelini Industries sta esplorando anche altre aree di applicazione, come la gestione delle procedure operative in campo farmaceutico.

Benefici

Angelini Industries è stata una delle prime aziende in Italia a cogliere le opportunità dell'AI generativa e avviare questa trasformazione. Dal lancio dello strumento avvenuto a dicembre 2023, l'azienda ha ricevuto riscontri molto positivi dai dipendenti, con numerosi momenti di on boarding e formazione che hanno stimolato interazioni e suggerimenti sugli utilizzi dell'AI: alcune idee per soluzioni verticali, infatti, sono nate proprio durante queste sessioni formative. In termini di riscontro, il tasso di feedback positivi ha superato l'80%, con molti utenti attivi che utilizzano lo strumento quotidianamente. A ciò si aggiunge la volontà del Gruppo di misurare l'effettivo impatto del progetto in termini di efficienza operativa, come la riduzione dei tempi di inattività dei macchinari o il miglioramento dei tempi di risposta del servizio clienti, con benefici diretti sui costi aziendali e sulla soddisfazione dei clienti.
L'adozione di strumenti di intelligenza artificiale generativa rappresenta inoltre un'opportunità per migliorare la produttività dei dipendenti, consentendo loro di concentrarsi su attività a maggior valore aggiunto. L'azienda, infatti, punta a mettere le persone al centro del processo decisionale, garantendo un uso etico e responsabile di questi strumenti. Sul fronte della formazione, infine, Angelini Industries ha compiuto sforzi significativi, con il supporto della propria corporate Academy, creando contenuti specifici e collaborando trasversalmente tra vari team aziendali per assicurare una comprensione completa delle opportunità e dei rischi associati all'uso dell'AI. Il progetto ha avuto un impatto positivo sia verso l'interno, grazie al coinvolgimento costruttivo dei propri dipendenti, sia all'esterno, nell'ecosistema dell'innovazione italiano.