



L'IA è un "super potere" che viene messo a disposizione delle persone per svolgere meglio il proprio lavoro

I supereroi virtuali di Fater al servizio di tutti i dipendenti

Domenico di Francescantonio, ICT Executive Director, Fater: "Grazie ai nostri supereroi basati su IA abbiamo fornito strumenti innovativi e preziosi a tutti i nostri professionisti, dal R&D al marketing fino alle operations".

L'azienda

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 circa 1.500 dipendenti e un fatturato di 989 milioni di euro nell'anno fiscale 2022-2023, Fater rappresenta oggi un unicum nello scenario nazionale ed internazionale. L'azienda opera attraverso quattro stabilimenti a Pescara, Campochiaro (CB), Porto (Portogallo), Gebze (Turchia).

Le persone al centro

"People First" è la strategia che guida ogni azione aziendale di Fater: mettere le persone al centro, che siano i dipendenti, i clienti o l'insieme delle comunità in cui operiamo. L'ambizione è che ogni giorno le persone tornino in ufficio un po' più felici e che ne diventino amplificatori verso le comunità e i consumatori che vengo raggiunti dai loro prodotti. Questo significa anche investire in tecnologia per semplificare e facilitare ogni giorno il lavoro dei dipendenti. L'approccio di Fater in questa direzione mira ad aiutare i lavoratori ad avere una vita migliore in azienda, considerando le potenzialità dell'IA come alleate nello svolgere il proprio compito. In questo contesto, è stato sviluppato un progetto che sfrutta l'intelligenza artificiale in ogni ambito aziendale. L'IA diventa una specie di "superpotere" che viene messo a disposizione di tutti i dipendenti per svolgere meglio il proprio lavoro.

Captain Charlie

Il primo supereroe aziendale creato dal dipartimento ICT è stato Captain Charlie che possiede il potere di semplificare la vita lavorativa quotidiana di ogni dipendente. Si chiama Charlie come l'app di Fater che viene utilizzata ogni giorno dal personale per accedere al Campus aziendale, per gestire



gli interventi tecnici e per svolgere numerose mansioni interne.

Captain Charlie è stato sviluppato completamente in house basando l'architettura su Chat GPT versione enterprise e istruendola con le informazioni del mondo Fater. La versione enterprise permette infatti di applicare il machine learning su tutti i dati dell'azienda, ma allo stesso tempo ne garantisce la riservatezza. L'App che viene scaricata sullo smartphone di ogni dipendente ha un primo supereroe che risponde a qualunque informazione riguardante i processi e la vita aziendale. Ad esempio, se ci fosse la necessità di sapere come si ottengono gli assegni familiari o a chi rivolgersi per un permesso, oppure per conoscere il residuo ferie, basta interrogare la chat di Captain Charlie per ricevere una risposta rigorosa e immediata. Con questo innovativo sistema non occorre più consultare i singoli reparti per le specifiche richieste, la risposta è a portata di click.

Gli altri supereroi

Esistono poi una serie di supereroi con competenze più specifiche e legate ai diversi dipartimenti. Il "supereroe scienziato" è specializzato in Ricerca&Sviluppo ed è rappresentato con le sembianze di Einstein. L'algoritmo di questo specifico chatbot attinge a documenti raccolti in oltre 20 anni di attività di ricerca dell'azienda. Il team può chiedere, ad esempio, se sia mai stata realizzata una formula con precise caratteristiche, oppure se negli anni dal 2000 al 2010 sia mai stato formulato un detersivo con quella profumazione e, nel futuro, capire se abbia avuto successo sul mercato. Questo tipo di richiesta richiedeva giornate intere di lavoro, oggi è risolvibile in pochi secondi.

Il "supereroe che aiuta a fare la cosa giusta" fornisce indicazioni sul rispetto dei regolamenti e dei processi aziendali. Qualora si volesse conoscere una procedura, o si avesse un dubbio su una particolare azione (limite di un ordine, il modo giusto per fare un acquisto, etc.) o sulle procedure di emergenza, il sistema risponde in modo puntuale e personalizzato al dipendente, anche considerando il tipo di mansione e la sede di lavoro.

Un altro supereroe della piattaforma offre supporto agli addetti ai plant produttivi. Gli operatori di linea possono chiedere col linguaggio naturale "come si sostituisce la bobina XY sulla macchina Z?". In questo caso il sistema "leggerà" tutti i manuali, interpellerà i log storici di quel tipo di azione e fornirà una risposta corredata da immagini e grafici ricavati dai testi consultati con link diretti ai manuali per eventuali approfondimenti.

Vantaggi misurabili

La diffusione di questi strumenti innovativi ha riscontrato un elevato gradimento: nel periodo tra settembre e ottobre 2024 è stato utilizzato dal 98% dei dipendenti. Il progetto in sei mesi di attivazione ha prodotto un tasso di adozione dell'87% e un rating di 4.9/5 di gradimento. L'attendibilità delle risposte è passata dal 55% iniziale al 90% dopo i primi sei mesi di utilizzo per il modulo iniziale, grazie alla continua correzione e apprendimento dei dati tramite il machine learning. Sono già in fase di realizzazione altri supereroi che aiuteranno la forza vendite a consultare i dati di mercato e strumenti di IA generativa che supporteranno il team del marketing nello sviluppo di concept grafici.