Pescara, 27 novembre 2026

Agenti AI integrati nei sistemi aziendali automatizzano la gestione delle richieste e degli ordini, liberando tempo per attività a maggior valore aggiunto.

Angelini Technologies - Fameccanica, l'AI entra nei processi aziendali e ottimizza i servizi al Cliente

Fabio Sturba, IT Applications manager: "Il nostro obiettivo è automatizzare le attività ripetitive, lasciando alle Persone il controllo finale e più tempo da dedicare alla creazione di valore per il cliente".

L'azienda

Angelini Technologies è la società di Angelini Industries che, attraverso la controllata Fameccanica, è specializzata in soluzioni e servizi tecnologici avanzati per la logistica, per la produzione di beni di consumo e di batterie. Dalla sua fondazione nel 1975, Angelini Technologies – Fameccanica ha realizzato oltre 1.300 linee produttive, vendute in 72 Paesi. Con oltre 700 dipendenti, tra cui 200 ingegneri, Angelini Technologies ha sedi in tre Paesi: Italia (San Giovanni Teatino, Chieti e Alanno, Pescara), Cina (Shanghai) e Stati Uniti (Cincinnati, OH e Boston, MA).
Negli ultimi anni l'azienda ha avviato un importante percorso di trasformazione accompagnato da una crescita significativa del business. In questo contesto era necessario dotarsi di processi e sistemi in grado di sostenere volumi crescenti senza aumentare la complessità operativa.

AI generativa per la gestione di ordini e clienti

Angelini Technologies - Fameccanica ha avviato un progetto di applicazione dell'Intelligenza Artificiale generativa per rendere i processi più rapidi, affidabili e scalabili, accompagnando la trasformazione digitale dell'azienda in una fase di forte crescita. L'iniziativa nasce dal rinnovamento dell'infrastruttura tecnologica, con l'introduzione di un CRM di nuova generazione e la migrazione dell'ERP alla piattaforma SAP S/4HANA, che hanno aperto nuove opportunità di automazione e Innovazione.
Il progetto si concentra sul processo commerciale e, in particolare, sulle attività a maggior valore nella relazione con il cliente, con l'obiettivo di semplificare e velocizzare l'intero percorso che va dalla ricezione di una richiesta all'emissione dell'ordine di vendita. Ogni giorno l'azienda gestisce ticket, e-mail e ordini, la cui classificazione, assegnazione al referente corretto e registrazione richiedevano attività manuali ripetitive, indispensabili ma a basso valore aggiunto.
Sfruttando le tecnologie AI integrate nel CRM e nella piattaforma SAP S/4HANA, Angelini

Technologies - Fameccanica ha sviluppato due Agenti AI capaci di interpretare comunicazioni e documenti, smistare le richieste e supportare l'acquisizione degli ordini. Una soluzione concreta e misurabile, pensata per ridurre le attività amministrative, migliorare la qualità del dato e i tempi di risposta, liberando tempo affinché le persone possano concentrarsi maggiormente sulle esigenze dei clienti e sulle attività a più alto valore aggiunto.

Due agenti per automatizzare il processo

Il progetto si basa su due Agenti AI con funzioni complementari. Il primo, già operativo da sei mesi, lavora all'interno del CRM: analizza le e-mail commerciali, ne comprende il contenuto e il contesto, interpreta l'intent della comunicazione, classifica la richiesta e l'assegna automaticamente al corretto referente aziendale. Non si tratta di un semplice sistema OCR o di un motore basato su parole chiave predefinite, ma di un agente capace di interpretare il significato delle informazioni mediate l'utilizzo di un LLM (Large Language Model). Il secondo agente, Interviene quando Angelini Technologies - Fameccanica riceve un ordine di acquisto dal cliente su una casella di posta dedicata. Riesce ad Acquisire dalle e-mail gli allegati in formato PDF, anche con layout differenti, estrae dati relativi a materiali, quantità, condizioni commerciali e date, verifica la coerenza delle informazioni interrogando l'ERP aziendale e prepara una proposta di ordine di vendita nel gestionale. Quest'ultimo agente AI, dopo avere superato con successo la fase pilot è ora in fase di scale-up e industrializzazione. Il processo segue il principio *human in the loop*, ovvero l'intelligenza artificiale svolge le attività di analisi e inserimento, mentre la persona mantiene il controllo finale e valida il risultato prima della conferma. In questo modo l'automazione si integra nel flusso di lavoro esistente, coniugando velocità e affidabilità.

Più efficienza, qualità dei dati e valore per il cliente

I benefici del progetto riguardano sia la produttività interna sia la qualità del servizio. Nei primi tre mesi di utilizzo, durante la fase pilota, il primo agente ha gestito correttamente oltre 900 richieste dei clienti, generando un risparmio superiore a 10 ore uomo al mese. Considerando anche il contributo del secondo agente, che automatizzerà la creazione dei sales order, l'azienda stima un recupero complessivo di oltre 50 ore uomo mensili. A questo si aggiungono la riduzione degli errori, una maggiore uniformità dei dati e la standardizzazione delle attività.
L'analisi delle informazioni ricevute consentirà inoltre di individuare eventuali criticità ricorrenti nella documentazione dei clienti e di avviare azioni di miglioramento condivise. Un aspetto particolarmente importante nella gestione dei ricambi per i nostri clienti, dove la rapidità tra ricezione dell'ordine e spedizione rappresenta un fattore determinante in termini di DOT (Delivery On Time).
Liberando le persone dalle operazioni ripetitive, gli agenti permettono al Customer Service di Angelini Technologies-Fameccanica di dedicare più tempo al rapporto con i clienti, alla

comprensione delle loro necessità e alla proposta di soluzioni e servizi aggiuntivi. Il programma è di estendere progressivamente l'impiego dell'intelligenza artificiale anche ai settori logistici e produttivi.
Rendere i processi aziendali sempre più efficienti e fluidi significa non soltanto ottimizzare tempi e risorse, ma anche costruire relazioni più rapide, efficaci e collaborative con i clienti, trasformando l'innovazione tecnologica in un reale valore aggiunto per tutto l'ecosistema aziendale.