

Un sistema di AI sviluppato con E-Plato introduce la lettura automatica degli schemi elettrici e idraulici nel supporto post vendita dell'azienda.

SACMI accelera l'assistenza con l'intelligenza artificiale

Matteo Della Torre, Data technical leader SACMI: "Con E-Plato trasformiamo schemi e ticket in conoscenza subito utilizzabile. Meno tempo speso a cercare il problema, più rapidità nel fornire la soluzione".

L'azienda

SACMI è un gruppo internazionale, leader mondiale nella fornitura di tecnologie avanzate per i settori Ceramica, Plastica, Food & Beverage, Metalli, Packaging e Materiali Avanzati, grazie all'applicazione di tecnologie innovative, al forte posizionamento sui mercati mondiali e alla continua ricerca di elevati standard qualitativi e di servizio al cliente. I continui investimenti in Ricerca e Sviluppo - 234 milioni di euro solo negli ultimi 3 anni - consentono a SACMI di offrire al mercato le migliori tecnologie allo stato dell'arte, lavorando al fianco del cliente per sviluppare prodotti e processi sempre più efficienti, competitivi e sostenibili.

Il Gruppo SACMI opera a livello globale con oltre 70 società di produzione, distribuzione e servizio, attive in 25 Paesi.

SACMI Imola è una società cooperativa gestita secondo i principi della democrazia cooperativa e della partecipazione dei soci. Fonda il proprio modello organizzativo sul coinvolgimento nella gestione e sulla condivisione delle scelte sia dei soci, sia del management sia dei dipendenti.

In anni recenti, SACMI ha proseguito nell'implementazione a tutti i livelli di un nuovo modello organizzativo, adeguato alla dimensione internazionale del Gruppo SACMI, capace di assicurare migliori e maggiori capacità di indirizzo strategico, una più efficace presenza sui mercati, l'ottimizzazione del funzionamento delle diverse strutture aziendali.

Preservare il know-how aziendale con l'AI

SACMI sta sperimentando con la startup milanese E-Plato un sistema di intelligenza artificiale dedicato all'assistenza post vendita. L'obiettivo è mettere a disposizione dei tecnici uno strumento capace di interrogare in linguaggio naturale la conoscenza accumulata dall'azienda e, soprattutto, di interpretare una delle fonti più complesse per la diagnostica: gli schemi elettrici e idraulici delle macchine. La soluzione nasce dall'esigenza di preservare e rendere accessibile il know-how tecnico, in un contesto in cui le macchine diventano sempre più articolate e la conoscenza rischia di essere

dispersa con il ricambio generazionale. Il progetto si inserisce nel percorso avviato da SACMI sull'impiego di LLM per valorizzare documentazione tecnica e ticket storici. Dopo l'incontro con E-Plato a SMAU Milano 2025, la collaborazione è stata indirizzata verso il business del rigid packaging, ovvero quello delle macchine per tappi di plastica e preforme per le bottiglie.

Dal ticket allo schema elettrico, la diagnosi in pochi secondi

Il cuore della soluzione è l'integrazione tra il chatbot sviluppato internamente da SACMI e il software realizzato da E-Plato. Il chatbot utilizza una knowledge base costruita a partire dai ticket di assistenza digitalizzati con manuali e schemi elettrici e idraulici. Il sistema può identificare la macchina coinvolta e recuperare la relativa storia: precedenti ticket, manuali e dati utili. Il limite riscontrato nei sistemi LLM tradizionali riguardava proprio gli schemi, che richiedono un'analisi precisa di linee, collegamenti, sigle e componenti. E-Plato è stato coinvolto per colmare questo divario. Nell'architettura prevista, un agente del chatbot individua quando la risposta può essere contenuta in uno schema e interroga il software specializzato, che restituisce le informazioni ricavate dagli schemi. Il chatbot può inoltre rispondere a domande aperte, suggerire soluzioni e ricostruire i trascorsi della singola macchina. Il progetto è nella fase finale di test; il passo successivo sarà l'integrazione nel chatbot e nel ticketing.

Tempi rapidi e assistenza più efficiente

Il beneficio atteso è soprattutto un aumento dell'efficienza del servizio after-sales. Il back office dedica molto tempo a consultare manuali e seguire i collegamenti negli schemi per capire l'origine di un problema. Secondo le stime raccolte da SACMI, il back office dedica circa il 50% del proprio tempo a questo tipo di attività; ridurre questo impegno potrebbe tradursi in un risparmio del 30-40% di tempo da impiegare in altre mansioni. Il sistema accelera la risoluzione da remoto e prepara meglio gli interventi sul campo. Con macchine di grandi dimensioni, arrivare dal cliente avendo già individuato il problema significa concentrarsi subito sulla soluzione. A questo si aggiunge la valorizzazione del patrimonio di conoscenze aziendali: ticket e documentazione diventano una base interrogabile, utile a rendere più accessibili le competenze specialistiche. SACMI non esclude applicazioni future rivolte ai clienti, ma la diagnostica complessa resterà inizialmente all'assistenza. Il progetto segna così un passaggio dall'AI come semplice strumento conversazionale all'AI come vero supporto alla conoscenza tecnica, capace di trasformare il patrimonio dell'azienda in risposte concrete per l'assistenza al cliente.