Milano, 29-30 ottobre 2024

Il progetto Socrate con E-Plato

Fassi Gru migliora l'assistenza tecnica grazie all'intelligenza artificiale

Martino Pezzoli, IT Manager di Fassi Gru: "L'intelligenza artificiale generativa rappresenta una rivoluzione. Utilizzarla in modo sicuro ci offre un vantaggio competitivo e ci consente di potenziare i nostri servizi"

L'azienda

Fondata da Franco Fassi nel 1965, Fassi Gru Spa è un'azienda familiare alla seconda generazione, specializzata nella produzione di gru idrauliche articolate, leader mondiale nel settore del sollevamento. Con sede ad Albino, in provincia di Bergamo, e 11 stabilimenti sul territorio italiano, Fassi esporta e distribuisce la sua gamma di modelli in tutto il mondo, dal Canada all'Australia, grazie a un'ampia rete di concessionari. Nell'ultimo decennio, il Gruppo Fassi ha registrato un'importante crescita che l'ha portato ad avere oggi un fatturato di circa 470 milioni di euro e oltre 1600 dipendenti. Il suo motto è "Leader in Innovation", perché da sempre l'innovazione è al centro delle sue attività: innovazione tecnologica, di prodotto e di processo, ma anche culturale, finalizzata al benessere dei lavoratori e alla crescita di un'azienda responsabile e sostenibile.

L'idea in breve

Con l'obiettivo di esplorare le nuove frontiere dell'intelligenza artificiale e migliorare i processi di assistenza tecnica, Fassi Gru ha introdotto Socrate, uno strumento di AI sviluppato dalla startup E-Plato. Questo sistema punta a migliorare l'efficienza nella gestione delle informazioni tecniche, facilitando l'accesso a risorse fondamentali per la manutenzione delle gru.

L'intelligenza artificiale per l'assistenza tecnica

Durante il normale utilizzo, le gru possono generare errori o malfunzionamenti o trovarsi in situazioni per le quali gli operatori si rivolgono ai concessionari Fassi Gru per ricevere l'assistenza di un tecnico specializzato. Per migliorare la gestione di errori e malfunzionamenti, l'azienda ha

deciso di integrare l'intelligenza artificiale. L'obiettivo è quello di realizzare un sistema conversazionale che implementa un motore di ricerca semantico e generativo sulla manualistica aziendale, che possa supportare il personale tecnico dei vari concessionari Fassi Gru presenti in tutto il mondo nella risoluzione delle problematiche e nell'utilizzo delle funzionalità delle gru. È stato scelto Socrate, un Large Language Model (LLM) di ultima generazione sviluppato da E-Plato, che ha consentito di assemblare un motore di ricerca avanzato sulla documentazione tecnica esistente. Socrate non solo si dimostra estremamente efficace, ma garantisce anche un elevato livello di sicurezza, permettendo all'azienda di mantenere una governance totale sui propri dati, grazie a installazioni on-premises, senza trasmissione di informazioni a terze parti, in piena conformità con le policy aziendali.

Come funziona Socrate

Socrate è stato integrato nella piattaforma tecnica di Fassi, accessibile tramite web e smartphone attraverso il sito fassitech.com. Gli utenti potranno attivare la funzione di riconoscimento del numero di serie (S/Number) della gru tramite il QR code o barcode presente su ogni macchina. Inquadrando il QR code, si aprirà la scheda tecnica della gru corrispondente alla matricola letta. Questo consentirà ai concessionari di ottenere le informazioni necessarie per comprendere al meglio la configurazione della gru e intervenire in modo accurato.
All'interno della scheda sarà presente una funzione chiamata "Assistenza da remoto", che avvierà Socrate, permettendo l'interazione con l'LLM. A questo punto, l'utente potrà scrivere la propria domanda o richiesta di assistenza e l'LLM elaborerà una risposta, presentando i punti salienti dei primi 10 documenti pertinenti alla domanda stessa. Se la risposta fornita non sarà sufficiente per risolvere il problema o soddisfare l'esigenza, il chatbot invierà una richiesta di intervento al team tecnico di Fassi.
Un aspetto interessante del progetto è la possibilità di indicizzare brevi video tecnici, che potranno essere utili per i concessionari. Inoltre, il progetto mira a standardizzare il processo di apertura dei ticket, integrando le richieste che arrivano da diverse fonti (email, WhatsApp, telefono) in un unico sistema centralizzato. Questo permetterà di gestire in modo più efficiente le problematiche ricorrenti e di migliorare il supporto ai concessionari.

Il processo di implementazione e test

La prima fase del progetto ha comportato il caricamento dei documenti tecnici di Fassi nel sistema, disponibili sia in italiano che in inglese, le lingue scelte per l'implementazione. Questo passaggio è cruciale sia per agevolare la ricerca dei documenti su Socrate che per fare un buon training sul modello di AI e migliorare la generazione automatica delle risposte utilizzando la terminologia tecnica specifica del settore.

Avviato a inizio 2024, il progetto è ora in una fase di "tuning", Fassi Gru e E-Plato stanno affinando sia lo strumento tecnologico che la documentazione. Fondamentale che i documenti inseriti siano ben strutturati affinché le risposte generate dall'AI siano tecnicamente precise. Una volta completati i test, la piattaforma sarà resa disponibile a tutti i tecnici e i concessionari Fassi Gru, che così potranno accedere alle informazioni in maniera autonoma. L'ambizione è che Socrate diventi un assistente tecnico da remoto, disponibile 24 ore su 24, in grado di risolvere autonomamente i problemi sottoposti e trovare soluzioni. Il sistema potrà essere alimentato e aggiornato con nuove soluzioni, secondo le logiche di addestramento continuo tipiche dell'AI.

Benefici

L'obiettivo del progetto avviato da Fassi Gru con E-Plato è fornire un servizio di supporto ai tecnici dei concessionari Fassi Gru in caso di guasti, installazioni, setup o configurazioni. I tecnici potranno accedere alla piattaforma in qualsiasi momento, interagire con il bot e ottenere le informazioni di cui hanno bisogno, sia consultando i documenti disponibili sia ricevendo risposte immediate per problemi di facile risoluzione.

Socrate si distingue come strumento efficace e sicuro. E-Plato ha offerto a Fassi Gru la possibilità di mantenere una governance totale sui dati. Questo significa che tutte le informazioni rimangono al sicuro sui server interni di Fassi.

Le due aziende hanno lavorato insieme per sviluppare la soluzione. Questo approccio sinergico ha permesso alla startup di creare una piattaforma dinamica, in grado di rispondere in modo adeguato alle esigenze in evoluzione del mercato.

In conclusione, Fassi Gru sta portando avanti un progetto che consentirà di migliorare l'assistenza tecnica, rendendo le soluzioni ai problemi tecnici delle gru più accessibili e rapide. Grazie all'AI, l'azienda non solo risponderà più prontamente, ma potrà anche aggiornare costantemente il database con nuove soluzioni, favorendo un continuo miglioramento del supporto offerto a tecnici e concessionari.