



Una biblioteca digitale per collaboratori e clienti

SCM Group digitalizza il proprio patrimonio di conoscenze, trasformando informazioni e documenti in valore per le persone

Alessandra Benedetti, responsabile Digital Transformation & Business Remodeling di SCM Group: "Abbiamo compiuto un'operazione di democratizzazione della conoscenza, creando una piattaforma che ha un valore enorme per le persone in azienda e per i nostri clienti"

L'azienda

SCM Group nasce dalla visione strategica propria di SCM, fondata nel 1952, con la missione di offrire la più ampia gamma di soluzioni nel settore del legno. Nel tempo il Gruppo sviluppa tecnologie e acquisisce marchi leader, a completamento di tutti i processi della seconda lavorazione del legno e, successivamente, di materiali compositi, plastica, vetro, metallo e marmo. SCM Group coordina, supporta e sviluppa un sistema di eccellenze industriali, articolato in 3 grandi poli produttivi altamente specializzati, con 4.000 dipendenti, un fatturato di un miliardo di euro e una presenza diretta nei 5 continenti. Le società del Gruppo sono, in tutto il mondo, il partner affidabile delle principali industrie manifatturiere in vari settori merceologici: dall'arredamento all'edilizia, dall'automotive all'aerospaziale, dalla nautica alle lavorazioni delle materie plastiche. Esse hanno contribuito alla realizzazione di sfide che hanno segnato il progresso tecnologico di molti settori.

L'idea in breve

SCM Group ha deciso di raccogliere e valorizzare il proprio patrimonio di conoscenze, creando una piattaforma che può essere consultata sia dagli utenti interni dell'azienda sia dai clienti. Il progetto si inserisce all'interno di un percorso di forte trasformazione dell'azienda e fa leva sulle tecnologie digitali come abilitatore di nuovi paradigmi di business legati alla servitizzazione del prodotto.

SCM Group

Settore: Industria metalmeccanica

Sito web: www.scmgroup.com



L'ambizione di SCM è raccogliere i documenti in qualsiasi forma, classificarli e renderli disponibili alla consultazione come, quando e dove serve.

La piattaforma che valorizza la conoscenza

Un'azienda con 70 anni di storia e una forte impronta tecnologica di prodotto ha un grande patrimonio intangibile di conoscenza che rischia di essere disperso. La sfida di SCM Group è stata quella di mettere a processo la conoscenza tecnica, strutturarla e salvaguardarla. Un anno e mezzo fa, un team dedicato ha iniziato a raccogliere documenti e informazioni all'interno di una data platform che sfrutta l'intelligenza artificiale generativa. È stato costruito uno strumento che permette di interrogare le basi di dati destrutturati in modo smart e di evidenziare i documenti attinenti a uno specifico argomento di interesse. Il sistema è a disposizione di utenti interni ed esterni all'azienda. Può essere utilizzato, per esempio, dai tecnici del software di SCM, dalle funzioni aziendali o dai clienti che possono così interagire con le macchine SCM in una modalità sempre più autonoma e self-service.

Il progetto di innovazione trasversale ha richiesto innanzitutto un cambiamento organizzativo in azienda. È stata creata la funzione di Digital Transformation & Business Remodeling, composta da team che comprendono diverse competenze (tecniche e umanistiche). Il gruppo agisce in modalità agile come se fosse una startup all'interno della multinazionale, confrontandosi anche con altre aziende del comparto manifatturiero, università, centri di ricerca e startup, considerate una fonte importante di idee e innovazione.

Come funziona Solutions Library

Sulla piattaforma di SCM Group, l'interazione avviene in linguaggio naturale grazie ad un'architettura basata su sistemi di classificazione e estrazione con NLP e alle componenti tecnologiche di data platform. In tutto il processo di sviluppo e implementazione della soluzione, l'azienda ha sempre mantenuto la centralità delle persone, fondamentali sia per la creazione dei contenuti sia per la valutazione degli algoritmi. Non solo: il sistema Solutions Library è utile anche per la crescita professionale delle nuove leve che possono acquisire competenze accedendo direttamente alle informazioni a disposizione. Le possibilità di fruizione sono molteplici. Un utente interno può consultare i documenti per la risoluzione di un problema tecnico: ad oggi, SCM conta più di 2000 macchine connesse che in autonomia segnalano eventuali criticità. Il service riceve la segnalazione dalla macchina, corredata da un documento di potenziali prescrizioni da attivare per risolvere quella problematica, che arriva proprio da Solutions Library. Al contempo, un cliente può utilizzare la piattaforma come una biblioteca di sapere, per conoscere meglio la macchina SCM e farne un uso più consapevole.



Benefici

L'iniziativa di SCM testimonia la visione strategica del gruppo, l'attenzione all'innovazione e alle persone. La piattaforma sviluppata da SCM Group rappresenta uno strumento di efficienza per le persone in azienda e un servizio utile per i clienti del gruppo. Oggi SCM ha 380 tecnici sul campo e 115 che offrono supporto da remoto. Interrogando la base di dati, i tecnici possono trovare e implementare la soluzione a un problema in modo più facile e veloce e servire il cliente in una modalità più proattiva e consapevole. Allo stesso tempo, i clienti possono avere una maggiore autonomia nell'uso di software e macchine. Inoltre l'azienda individua attraverso l'analisi dei contenuti e la frequenza delle query, azioni da implementare per migliorare il prodotto o eventuali bisogni del cliente latenti (formazione / consulenza). Diventa di fatto un canale ulteriore dove leggere la "voice of the customer".