

di **Francesca Saporiti**

DARE VOCE ALL'INNOVAZIONE

UN PERCORSO DI DIGITALIZZAZIONE E DI OTTIMIZZAZIONE IN CUI NON CI SI ACCONTENTA DEI PRIMI VANTAGGI ACQUISITI, MA SI PROSEGUE AD INNOVARE PER CONTINUARE A MIGLIORARE IN EFFICIENZA, ACCURATEZZA E SICUREZZA

Qualsiasi storia, vale sempre la pena raccontarla dall'inizio. E per raccontare il percorso di digitalizzazione compiuto da Italtrans, le innovazioni integrate passo passo e i partner tecnologici che hanno supportato questa trasformazione, è indispensabile partire dagli esordi, quando l'azienda fondata da Claudio e Germano Bellina e Laura Bertulessi nel 1985, ha integrato l'attività logistica a quella, già consolidata, del trasporto. "Stiamo parlando del 1999-2000, dal punto di vista della digitalizzazione era tutto un altro mondo", ricorda Giorgio Roccato, Procuratore Generale Direzione Logistica di Italtrans. "All'inizio Italtrans non aveva un sistema proprietario WMS, perché utilizzava quello del suo cliente principale, player primario della GDO. Operando sul sistema del committente, fornito da S.I.PE, avevamo un'interfaccia customizzata che ci assicurava la miglior integrazione di flussi e processi.

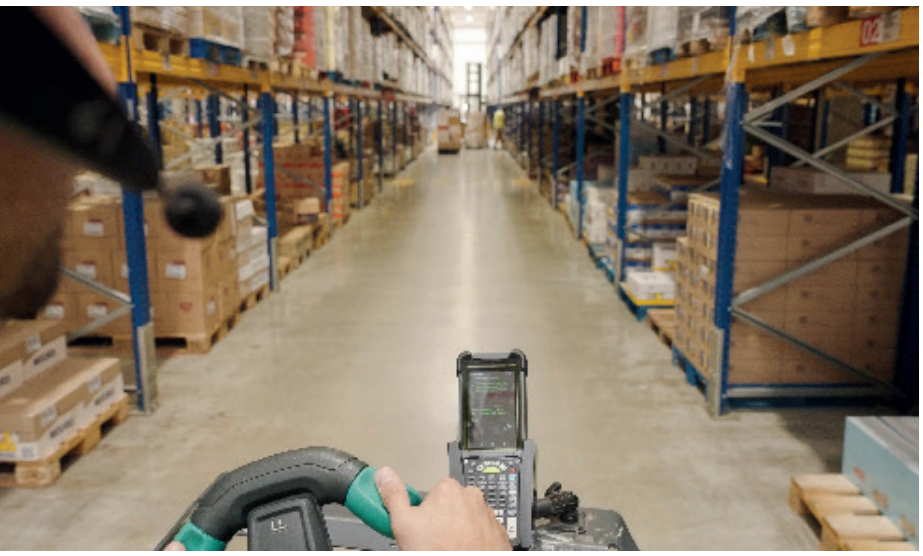
L'incremento di servizi integrati e l'aumento di complessità espresso dal mercato, unito alla crescita dei clienti da gestire e delle esigenze a cui rispondere, ci ha portato nel 2005 a investire in un WMS nostro e la scelta è ricaduta su Dedalo di S.I.PE, la cui efficacia avevamo già avuto modo di sperimentare sul campo. Il nostro team IT in sinergia con S.I.PE si è da subito impegnato nella customizzazione del software nell'interfaccia con tutti i nostri diversi clienti – principalmente insegne della GDO - così da ottimizzare l'integrazione. Rapidamente abbiamo raggiunto una platea sempre più ampia di clienti anche dal mondo dell'industria e del retail e di pari passo abbiamo customizzato la soluzione in base alle differenti esigenze.

Le sinergie che riuscivamo a mettere in atto con l'attivazione di piattaforme logistiche multi cliente e l'integrazione di differenti anelli della filiera erano abilitate dal sistema informatico messo a punto che ci assicurava e ci assicura tutt'oggi la piena visibilità di processo e delle opportunità che è possibile sviluppare. Per questo oggi cerchiamo di trasferire ai nostri clienti - o ai potenziali - la necessità di utilizzare il nostro sistema: non tanto per una questione economica o operativa, ma perché la soluzione IT ha raggiunto un tale livello di customizzazione, di profondità di analisi e di dettaglio del dato che la sua adozione porta vantaggi in termini di visibilità a reattività a tutte le realtà integrate. La necessità di avere un sistema informativo di propria gestione", ribadisce Roccato, "è fondamentale per un'azienda come la nostra. E lo è sempre di più nel contesto regolamentario che si sta consolidando".

Digitalizzazione step by step

Questa l'evoluzione lato software, in parallelo, però, c'è stato un importante sviluppo anche della parte hardware, pensato per permettere ai diversi investimenti di esprimere il proprio potenziale. "Negli anni Duemila abbiamo iniziato ad abbandonare le liste di prelievo cartacee per introdurre devices per la stampa di etichette e la lettura di codice a barre. Questo ci ha consentito di incrementare l'accuratezza del picking e iniziare a tracciare flussi e processi. Per implementare la produttività, siamo passati nel 2005 a soluzioni indossabili, in particolare a devices a bracciale con ring scanner. Alla ricerca di maggior efficienza e di una miglior ergonomia, nel 2006 abbiamo adottato per la prima volta la tecnologia vocale per ottimizzare le operazioni di prelievo. L'introduzione di questa soluzione voice ci ha confermato la bontà della strategia puntando su una tecnologia che ha portato i benefici attesi in termini di accuratezza, velocità ed ergonomia, ma trattandosi di un sistema proprietario, ha richiesto investimenti iniziali importanti in devices dedicati – a uso esclusivo – e di training onerosi per gli operatori. In più, vi erano dei limiti nello sviluppo e nella customizzazione poiché il sistema era molto complesso e poco flessibile.

In un contesto lavorativo come quello che stiamo vivendo, caratterizzato da manodopera di provenienza geografica sempre più varia e multilingue, frequenti turnover e carenza di com-





petenza, disporre di una soluzione che agevoli l'operatività e l'inserimento di nuove risorse è fondamentale. Il sistema vocale precedente, invece, richiedeva ad ogni operatore 30-45 minuti di formazione prima di essere pronto ad operare sul campo. Training che andava spesso ripetuto se l'operatore aveva anche solo un po' di naso chiuso o voce arrochita o se il sistema non ne riconosceva il timbro vocale. Erano frequenti i fraintendimenti e le richieste di ripetere più volte la stessa parola. Tutto ciò implicava dispendio di tempo ed energie che inficiavano la produttività, ma anche un carico di frustrazione da parte dell'operatore. Abbiamo quindi iniziato a cercare una soluzione che ci assicurasse più flessibilità, maggior produttività e una miglior user experience".

Il cambio di paradigma

Il cambio di paradigma auspicato da Italtrans è arrivato con l'integrazione di vo-CE di Itworks. Collaborando con il provider logistico da molti anni e avendo già sperimentato in numerose occasioni l'efficacia della soluzione vocale della software house, S.I.PE ha compreso subito i vantaggi che si potevano conseguire grazie a questo software in grado di operare su dispositivi mobili sia Android sia Windows. "vo-CE è stato sviluppato per assicurare la miglior esperienza di utilizzo da parte degli operatori che si traduce in attività più agile e precisa, creando un ambiente di lavoro più efficiente e più sicuro", spiega Tatiana Nevstrueva, Business Developer di Itworks. "Uomo e macchina hanno un rapporto simbiotico, fatto di intuito e continuo scambio dati".



Da sinistra: Giorgio Roccato, Procuratore Generale Direzione Logistica di Italtrans; Alessio Biscuola, PM di S.I.PE; Tatiana Nevstrueva, Business Developer di Itworks; Giuseppe Pizzuto, Responsabile Sistemi Logistica e Sviluppo SW di Italtrans; Alessandro Vian e Alessio Biscuola, Project Manager di S.I.PE

1.970

I DIPENDENTI DIRETTI IN ITALTRANS E NELLE SOCIETÀ CONTROLLATE

"La soluzione introdotta", conferma Giuseppe Pizzuto, Responsabile Sistemi Logistica e Sviluppo SW di Italtrans, "combina semplicità di utilizzo e rigore procedurale, così da abbattere le possibilità di errore. L'aspetto più significativo di questa integrazione è che gli operatori non hanno dovuto cambiare modo di lavorare, ma hanno iniziato da subito a lavorare meglio".
"Il progetto è stato avviato nel primo impianto nel 2025 e poi diffuso rapidamente negli altri siti. I vantaggi sono stati immediatamente misurabili nell'operatività quotidiana. Innanzitutto", riassume Roccato, "gli operatori utilizzano oggi dei devices che, adottando il sistema Android, sono intuitivi e versatili. Il riconoscimento vocale è speech independent e ha una qualità tale da non rendere necessario "l'allenamento" del software e supera ogni barriera linguistica. Un unico dispositivo segue il preparatore in tutte le fasi del processo, assicurandogli mani libere e "testa libera", ossia la miglior attenzione a quanto sta prelevando. Guidando l'operatore, il sistema lo forma durante l'attività, senza necessità di lunghi training preliminari, implementando la qualità". Concretamente, cosa significa migliorare la qualità in magazzino grazie alla tecnologia vocale? "Significa aumentare la produttività e la sicurezza, assicurare agli operatori un ambiente di lavoro più confortevole e al contempo incrementare la precisione e ridurre, quando non azzerare, le rotture e gli incidenti", conclude Roccato.

Le innovazioni introdotte vanno lette all'interno della strategia di crescita di Italtrans che punta sullo sviluppo delle persone e delle competenze. "Dal 2017 abbiamo attivato i primi progetti di automazione con cui l'IT si è trovata da subito a dialogare. Lo sviluppo software e quello hardware sono guidati dallo stesso driver, l'attenzione alla qualità e la centralità delle persone. Questo perché, essendo noi un'azienda di servizi, siamo consapevoli che non si può assicurare qualità senza investire sulle persone e sulle tecnologie che permettono loro di lavorare al meglio. L'automazione è un'opportunità per far crescere la professionalità in magazzino: non vogliamo ridurre la manodopera, ma focalizzarla su attività più a valore aggiunto".

L'innovazione continua

Giuseppe Pizzuto e Giorgio Roccato si scambiano uno sguardo d'intesa e proseguono il racconto con un'anticipazione: "Oggi la tecnologia





vocale è attiva per le fasi di picking in tutti i nostri depositi che sono nella maggior parte dei casi piattaforme multitemperatura. Il punto di svolta è il dispositivo che oggi utilizziamo: integrando diverse funzioni – lettura codici a barre, fotografie, etc – è aperto a soluzioni miste che coniughino le differenti funzionalità per applicazioni miste. Il prossimo passo sarà guardare alle fasi oggi escluse, a partire dal ricevimento e dalla spedizione. In queste aree non ci aspettiamo un aumento della produttività, ma un incremento di precisione e qualità. Con S.I.PE stiamo parlando per progredire in questa direzione. Siamo convinti che il limite non sia tecnologico ma culturale e siamo pronti a compiere questo ulteriore salto".

A confermarlo Alessandro Vian e Alessio Biscuola, Project Manager di S.I.PE: "La tecnologia è pronta, serve solo la voglia di sperimentare. Nel caso di Italtrans sappiamo che non manca perché è da sempre un cliente che punta sull'innovazione, che ci spinge a dare sempre il meglio, facendo evolvere le nostre soluzioni con customizzazioni specifiche. Nel caso di questa migrazione a una nuova tecnologia vocale con vo-CE di Itworks abbiamo pensato sia ai vantaggi che sarebbe stato possibile cogliere nell'immediato, sia alle opportunità future". "Per ottimizzare il nostro network stiamo sviluppando una rete di transit point tra magazzini", spiega Pizzuto "e anche per questo tipo di operazioni andremo a integrare la parte vocale: l'operatore userà il vocale per ricevere la merce, ventilarla e prelevarla".

La versatilità dei dispositivi Android adottati ha un altro vantaggio: "Mentre con la soluzione precedente era necessario un dispositivo specifico differente in base all'attività dell'operatore – per esempio il modello veicolare per chi operava su carrello elevatore era differente da chi operava a piedi – ora con un unico device possiamo rispondere alle differenti esigenze. Questo ci ha permesso di richiedere e ottenere una soluzione dinamica per l'utilizzo delle licenze". Di cosa si tratta? "Con Itworks", spiega Pizzuto, "abbiamo concordato un contratto con licenze non per singolo dispositivo ma per utente. Le faccio un esempio: in questo momento nei nostri depositi abbiamo oltre 500 terminali abilitati alla tecnologia vocale, ma sono circa 200 quelli su cui gli operatori la stanno utilizzando. A un operatore che sta effettuando il picking basta cambiare app per iniziare a fare lo scarico di un camion con relativa spunta, mantenendo lo stesso metodo di identificazione e quindi lo stesso livello di efficienza. Questa strategia scalabile e flessibile ci consente di commisurare l'investimento all'utilizzo effettivo e di essere pronti a cambiare in pochissimo tempo, implementando così la competitività".

"Per Itworks questa è stata la prima volta che abbiamo adottato una simile soluzioni per le licenze, ma siamo stati contenti di poter introdurre questa innovazione perché per noi è importante ascoltare i clienti ed essere in grado di proporre soluzioni flessibili, realmente su misura", sottolinea Nevstrueva.

VO-CE DI ITWORKS GARANTISCE UN'ATTIVITÀ PIÙ PRECISA E UN AMBIENTE DI LAVORO SICURO

Una storia che continua

La stessa implementazione della nuova soluzione vocale non ha seguito tempi rigidi di introduzione, ma è stata scaglionata in base alle specifiche esigenze di Italtrans: "Avendo una relazione pluriennale ben consolidata sia con Itworks sia con Italtrans, l'integrazione della soluzione non ha presentato alcuna criticità e ha seguito il programma condiviso senza intoppi", racconta Biscuola. "Siamo riusciti con la nuova versione a creare una struttura dove l'applicazione di S.I.PE potesse avviare tutto il processo funzionale che serviva a Italtrans gestendo i flussi di magazzino, mentre tutta la parte vocale – dall'audio al riconoscimento, alla libreria di comando – è stata demandata a Itworks. Con l'applicazione siamo riusciti a separare questa struttura, andare in parallelo sul gruppo di funzionalità per poi arrivare al risultato. Lavorando con Itworks disponevamo di un'operatività sul campo che era già stata vista, un ciclo di rilascio che era già stato provato: un bel vantaggio in termini di tempo ed efficacia".

Italtrans, dunque, non è partita da una criticità da risolvere, ma dalla volontà di ottimizzare grazie alle innovazioni proposte dal mercato. E questa ottimizzazione è stata resa realmente possibile dalla capacità di collaborare da parte di tutti gli attori coinvolti: "è questo per noi l'aspetto più interessante del progetto", conclude Roccato, "quanto realizzato è un passo significativo per rendere la nostra attività più efficiente, sicura, sostenibile e di qualità".

Tutti i numeri di Italtrans

- **Fatturato 2025: 750 milioni di euro per il Gruppo BB Holding, 520 milioni di euro per Italtrans e le società controllate.**
- **Dipendenti diretti: 3.900 nel Gruppo BB Holding, 1.970 in Italtrans e nelle società controllate.**
- **La flotta a disposizione dei clienti per il trasporto primario è composta da 1.500 trattori, di cui il 74% Euro 6, il 14% Euro 5, l'11% LNG, l'1% elettrici e 2.000 semirimorchi di tipo isotermico, refrigerato, multi-temperatura e centinato.**
- **Il Gruppo opera su 26 Centri Logistici per una superficie disponibile pari 900.000 mq suddivisi in 695.000 mq a temperatura ambiente, 165.000 mq per lo stoccaggio dei freschi a temperatura 0-4°C e 40.000 mq per i surgelati.**