

DANIELI AUTOMATION: gestire con successo i progetti, anche quelli di cambiamento, con il content management.

A Hummingbird Customer's success story.

By Marco Arluno



Transforming Information into Intelligence™

Indice

> DANIELI AUTOMATION: gestire con successo i progetti, anche quelli di cambiamento, con il content management.	3
Le ragioni di un cambiamento	3
La realizzazione del cambiamento.....	4
I risultati tangibili.....	5
Le prospettive future	5

Legal notice

Copyright © 2004-5 Hummingbird Ltd. All rights reserved.

While every attempt has been made to ensure the accuracy and completeness of the information in this document, some typographical or technical errors may exist. The information contained in this document is subject to change without notice.

This document contains proprietary information that is protected by copyright. This document, in whole or in part, may not be photocopied, reproduced, or translated into another language without prior written consent from Hummingbird Ltd.

DANIELI AUTOMATION: gestire con successo i progetti, anche quelli di cambiamento, con il content management.

Il concetto di “azienda rete” non è nuovo, e la realtà imprenditoriale italiana ne è da tempo un esempio. In un’economia dove l’interazione tra committenti, fornitori e terzisti ha sempre costituito la struttura portante del mercato, e dove ora il numero di interazioni sta crescendo sempre più velocemente, la comunicazione è un elemento vitale e sta acquisendo sempre maggiore importanza la capacità di gestire efficacemente la documentazione che costituisce supporto e memoria delle interazioni avvenute. Un caso emblematico è costituito dalle imprese che lavorano su commessa e che gestiscono una serie di subfornitori. Per queste realtà la gestione delle informazioni, ed in particolare il loro controllo, l’accuratezza e la tempestività, possono costituire diventare un fattore critico di successo.

In Danieli Automation l’importanza di questo aspetto è stata ben compresa, dando vita ad un progetto che si è dimostrato vincente.

Danieli Automation è la società del gruppo Danieli specializzata nella progettazione e realizzazione di sistemi per l’automazione, il controllo e la gestione dei processi industriali tipici del settore siderurgico. Ha sede principale a Buttrio (Udine) e unità periferiche a Genova, Milano ed in Gran Bretagna. Con un fatturato annuo di 78 milioni di euro, l’azienda si rivolge sia al mercato italiano sia estero, affiancando i clienti in tutte le fasi di realizzazione dell’impianto industriale, dalla fase progettuale a quella esecutiva, dall’avviamento alla manutenzione.

Le ragioni di un cambiamento

“Per avere successo in questo settore non è sufficiente produrre delle buone apparecchiature, è necessario avere competenze di altissimo livello per offrire ai clienti servizi ad alto valore aggiunto”, spiega Emanuele Tuccio, responsabile IT di Danieli Automation. “E’ per questo che abbiamo esternalizzato molte delle attività produttive ed esecutive, dedicando quasi il 70% dei 250 dipendenti alla progettazione ed ingegnerizzazione degli impianti” .

La gestione della documentazione riveste un ruolo cruciale per Danieli Automation, considerando che tutta la produzione viene realizzata su commessa e che per ogni progetto vengono prodotti centinaia di documenti. Per una serie di motivi tra cui la necessità di adeguarsi alle nuove normative ISO9000, la consapevolezza del progressivo aumento delle informazioni prodotte in azienda, la complessità della loro gestione ed infine la necessità di migliorare la competitività dell’azienda ed i rapporti con clienti e fornitori, è nata all’inizio del 2000 l’idea di un progetto per realizzare una nuova piattaforma informatica moderna ed efficace basata su tre pilastri : un sistema documentale, un sistema di workflow per automatizzare i processi documentali ed una mappa della conoscenza per associare ai singoli utenti le competenze da loro possedute.

Durante una fase di analisi, durata circa un anno, è stato esaminato in particolare l’intero ciclo di vita di un documento tecnico, dal momento della creazione dei diversi semilavorati fino alla fase di approvazione ed archiviazione.

Osservando questo processo che era basato sulla carta, sono state evidenziate alcune criticità : elevati tempi di archiviazione, elevato rischio di errori (versioni incomplete, non corrette, approvazioni non conformi alle regole), elevati tempi di gestione dal loro rilevamento fino alla loro correzione, coinvolgimento di diversi utenti (tecnici, segretarie, archivisti).

E’ stato esaminato anche il processo di distribuzione interna ed esterna dei documenti e sono state evidenziate alcune criticità : elevati tempi di ricerca dei documenti cartacei, elevati costi di gestione e di produzione, bassa qualità delle copie cartacee, basso livello di sicurezza.

DANIELI AUTOMATION: gestire con successo i progetti, anche quelli di cambiamento, con il content management.

“Avevamo tre obiettivi principali:

- > abbandonare l’archiviazione cartacea,
- > aumentare la qualità delle informazioni e dei processi di approvazione e distribuzione,
- > ridurre i tempi di reperimento ed accesso ai documenti”,

ricorda l’Ing. Tuccio. “Eravamo inoltre convinti che OneDoc avrebbe facilitato il lavoro dei nostri team e migliorato il servizio offerto ai clienti”.

La realizzazione del cambiamento

Dopo un’attenta valutazione sia delle tecnologie disponibili che delle aziende che avrebbero potuto aiutarla a realizzare le funzionalità definite in una specifica dei requisiti, Danieli Automation si è rivolta a DocFlow Italia, azienda specializzata nelle soluzioni per la gestione documentale.

Alla fine del 2001 il progetto OneDoc si è concretizzato in un sistema centralizzato ove convergono tutti i documenti di progetto relativi alle varie commesse, con la possibilità di conservarli in modo sicuro e renderli accessibili in qualsiasi momento attraverso un’interfaccia web. La soluzione è basata su Hummingbird Enterprise DM, piattaforma per la gestione dei contenuti in grado di semplificare l’acquisizione, la condivisione e la protezione dei contenuti aziendali. Tra i fattori che hanno guidato la scelta di Hummingbird Enterprise DM e che si sono rivelati importanti per il successo del progetto vanno ricordati la ricca dotazione di funzionalità di base e l’architettura nativamente scalabile.

“Il prodotto di Hummingbird conteneva già all’origine tutte le funzionalità necessarie, e si è rivelato estremamente facile da personalizzare”, commenta l’Ing. Tuccio, “tanto che siamo rimasti piacevolmente colpiti dalla velocità con la quale si è potuto sviluppare il progetto e apportarvi le modifiche maturate in corso d’opera, man mano che diventavamo consapevoli, con il prezioso aiuto di DocFlow, delle potenzialità offerte dallo strumento”

Grazie a OneDoc, tutti i documenti prodotti quotidianamente da Danieli Automation vengono oggi gestiti in modo efficiente ed efficace, consentendo ad ogni utente di rintracciare l’informazione di cui ha bisogno senza perdere tempo. “Oltre al risparmio di tempo, uno dei vantaggi di questo sistema è la certezza di utilizzare solo documenti aggiornati ed autorizzati”, spiega l’Ing. Tuccio. “Ogni utente deve infatti attenersi a precise regole nel creare, modificare ed archiviare un documento, per cui non vi è alcun rischio di condividere un’informazione obsoleta, non approvata o fuori dai nostri standard”.

Per poter raggiungere questo livello di accuratezza, è stato fatto un censimento di tutti i documenti tecnici, sono state definite circa 250 tipologie di documenti e sono stati creati nel database circa 1000 templates con tutte le informazioni (tipologia, ruoli per il processo di workflow, indicatori di destinazione) specifiche per i vari documenti (specifiche di acquisto, disegni di impiantistica, manuali operatore, software, schemi elettrici e meccanici).

Insieme al sistema documentale, che contiene e organizza questi elementi, sono state definite due procedure di workflow rispettivamente finalizzate all’approvazione ed alla distribuzione dei documenti.

“Abbiamo mappato la nostra organizzazione interna per identificare le figure che lavorano a ciascuna commessa, così da definire con la massima precisione i ruoli delle persone ed il livello a cui ciascuno può intervenire”, aggiunge l’Ing. Tuccio. “Questo ci ha permesso di costruire i flussi di approvazione e distribuzione dei documenti nel modo più efficiente possibile”.

Al termine del processo di approvazione di un documento viene inserita automaticamente una copertina con alcune informazioni recuperate dal database : nome cliente, titolo documento, codice documento, revisione, data di archiviazione, utenti che hanno approvato il documento. Ciò garantisce la qualità del documento ed elimina l’ errore umano.

DANIELI AUTOMATION: gestire con successo i progetti, anche quelli di cambiamento, con il content management.

Prima della creazione della copertina l'utente che attiva la fase finale del processo di approvazione ha la possibilità di inviare una notifica ad uno o più membri del team di commessa.

I risultati tangibili

Attualmente OneDoc è utilizzato per la gestione di circa 300 commesse con quasi 80.000 documenti in linea, alcuni dei quali saranno progressivamente spostati in un archivio offline.

“Il sistema è operativo al 100% da più di un anno e stiamo iniziando ad osservare alcuni importanti risultati”, commenta l'Ing Tuccio. “Subito dopo il rilascio del sistema le persone, soprattutto quelle coinvolte nel processo di archiviazione, hanno incontrato notevoli difficoltà nel seguire le nuove procedure in quanto modificavano il loro modo di lavorare. Con un piano di formazione interno realizzato con l'aiuto di consulenti Docflow e con un costante servizio di supporto, le persone hanno accettato il sistema ed abbiamo rilevato un notevole miglioramento nel lavoro di gruppo.”

Oggi le informazioni sono facilmente reperibili dal proprio PC, i documenti sono archiviati più rapidamente e con qualità migliore rispetto al passato consentendo in qualsiasi momento di visualizzare un documento di progetto completo, senza perdere tempo nel ricercarne le componenti e sicuri che le informazioni ivi contenute siano affidabili, aggiornate ed approvate.

Tra gli utenti che traggono maggiori benefici ci sono i capicommissa che oggi dispongono di strumenti potenti e flessibili, mediante i quali possono rispondere ai clienti ed agli altri interlocutori in modo rapido e sicuro.

In questo modo il loro lavoro è stato reso più semplice, ed ora essi possono verificare lo stato di avanzamento di ogni progetto in tempo reale, con un impatto positivo sulla qualità del servizio offerto ai clienti.

Le prospettive future

Al momento il sistema Onedoc viene utilizzato principalmente per la gestione dei documenti di progetto, ma consente anche di archiviare altri tipi di documenti come i report delle riunioni o la corrispondenza e-mail con i clienti. Nel prossimo futuro il sistema OneDoc potrebbe essere esteso anche alla gestione dei documenti amministrativi e contabili, diventando la piattaforma di riferimento per tutte le funzioni aziendali, una sorta di vera e propria “memoria storica”.

“Stiamo valutando anche la possibilità di consentire l'accesso da remoto al sistema, in modo da rendere disponibili i documenti anche a chi si trova lontano dall'ufficio o presso i clienti”, precisa l'Ing. Tuccio. “L'idea di fondo resta quella di gestire al meglio il nostro patrimonio di documenti e conoscenza, eliminando il più possibile le limitazioni imposte dai supporti cartacei”.

Visti i buoni risultati ottenuti finora, Danieli sta pensando di implementare OneDoc nelle altre aziende del gruppo, così da uniformare i sistemi documentali in uso ed estenderne i benefici effetti.