



IVECO

IVECO, in un'ottica di miglioramento dei servizi, intraprende un piano di rinnovamento del sito THB (Technical Homologation Base), front office Web based che eroga servizi di supporto tecnico ai cosiddetti Body Builder. Anello strategico della supply chain i body builder sono i responsabili dell'allestimento del 60% dei veicoli commercializzati con il marchio IVECO. La reingegnerizzazione del portale dedicato al supporto di questi partner di canale viene incentrata su tecnologie Soa di ultima generazione. Il progetto viene realizzato da HP che, utilizzando una soluzione opensource, sviluppa una nuova piattaforma di servizio altamente flessibile che, integrandosi ai sistemi documentali degli ambienti di produzione, velocizza i tempi di erogazione dei servizi, elevando la qualità e la quantità delle informazioni messe a disposizione degli utenti, consentendo inoltre un monitoraggio e una tracciabilità dei processi ad alto valore aggiunto.

Obiettivi:

- Revisione del THB, il sito dedicato al supporto del canale degli allestitori e trasformatori (Body Builder)
- Potenziamento quantitativo e qualitativo della documentazione tecnica resa disponibile tramite portale
- Velocizzazione della gestione di user id e password presidiando accessi multilivello
- Gestione degli iter delle domande in modalità strutturata
- Automazione di alcuni processi manuali per eliminare ridondanze ed errori

Approccio e soluzione:

- A seguito di un'attenta analisi comparata IVECO sceglie HP come partner tecnologico
- La reingegnerizzazione HP sfrutta SOA e Web Services, come richiesto da IVECO
- Il framework di riferimento scelto da HP è opensource, come richiesto da IVECO
- Utilizzando Liferay HP sviluppa un'evoluzione della piattaforma THB utilizzando un approccio di tipo Enterprise Service Oriented Architecture (ESOA) basato su tecnologie HP e SAP XI
- Dopo 3 mesi HP rilascia una prima demo e nei 9 mesi successivi la soluzione entra in produzione

Risultati:

- Integrazione del front office con i sistemi documentali utilizzati dal back office
- Accelerazione degli iter di autorizzazione
- Evasione della domanda in tempo reale
- Incremento della qualità e della quantità dei dati tecnici e commerciali erogati
- Eliminazione delle ridondanze e abbattimento dei margini di errore
- Flessibilità estrema della nuova piattaforma
- Capitalizzazione delle risorse aziendali e TCO
- Tracciabilità delle procedure e reportistica avanzata
- Ottimizzazione dei servizi e customer satisfaction



Con oltre trentamila dipendenti, 15 centri di progettazione distribuiti su più nazioni e quasi 50 stabilimenti ubicati in 19 Paesi tra Europa, America del Sud, Asia ed Australia, IVECO è uno dei maggiori costruttori di veicoli industriali a livello mondiale. La società, nata più di trent'anni fa a Torino, vanta un fatturato annuo di circa 10 miliardi di euro. Il catalogo dell'offerta include camion di qualsiasi dimensione, furgoni, bus e vetture nonché veicoli per la difesa, il combattimento a fuoco oltre a una ricchissima gamma di motori per i comparti più diversificati. Ogni veicolo viene realizzato combinando una pluralità di variabili che presuppongono differenti sistemi di cambio, diversi modelli di motore e di potenza relativa, varie tipologie di sospensioni, di capacità di carico, di cabinato, di ruote o di pneumatici, il tutto completato da un equipaggiamento conforme alle specifiche necessità del cliente. Rispetto a un catalogo di

oltre 15mila veicoli di base, le varianti produttive dei veicoli IVECO superano la soglia dei 200mila modelli operativi.

“Per rispondere in modo sempre più puntuale alle richieste del mercato, IVECO ha investito e continua a investire notevoli risorse finalizzate a ingegnerizzare la propria filiera produttiva, identificando nuove logiche di processo che confermano una forte vocazione alla proattività e all’innovazione”.

Daniilo Naretti, ICT Process Manager IVECO

I body builder, anello strategico della supply chain IVECO

Uno dei casi più significativi dell'eccellenza tecnologica aziendale è il piano di revisione del portale finalizzato a offrire una nuova filiera di servizio a valore aggiunto per il canale degli allestitori e dei trasformatori. Per capire il contesto è necessario sapere che per essere venduto più del 60% dei veicoli IVECO ha bisogno di una trasformazione “esterna”, effettuata da un canale costituito da oltre 2mila significativi Costruttori Sovrastrutture. In qualità di body builder, queste terze parti provvedono a configurare i veicoli speciali aggiungendo a un modello base IVECO, costituito dalla cabina e dal telaio, tutto l'equipaggiamento che serve al business del cliente finale come, ad esempio, l'installazione del cassonato per un camion della spazzatura, dei binari bloccanti per una bisarca o della cella frigo per il trasporto dei surgelati. Distribuiti su tutti e cinque i continenti, questi body builder rappresentano una rete di partner importante per IVECO, in quanto capaci di influenzare il cliente finale nella scelta delle meccaniche di base per tutti i veicoli speciali.

Definizione di un modello innovativo di supporto al canale

Attraverso un sito denominato THB (Technical Homologation Base), IVECO supporta gli interventi dei body builder mettendo a disposizione sia la documentazione tecnica necessaria alla migliore configurazione progettuale ed alla preparazione per la richiesta dei Nulla Osta, ovvero le certificazioni che a livello normativo validano gli allestimenti effettuati. I body builder, infatti, per poter intervenire correttamente necessitano di diverse tipologie di informazioni, di carattere tecnico e operativo. Per ottimizzare il servizio e potenziare la quantità di dati messi a disposizione di questo canale, alla fine del 2006 IVECO ha deciso di investire in un progetto che prevedeva la reingegnerizzazione del THB, e, in concomitanza, il varo di una nuova divisione interna all'area Product Portfolio & Innovation, denominata Technical Application. Attraverso queste nuove risorse IVECO avrebbe così potuto presidiare al meglio tutte le attività di supporto, permettendo da un lato l'esecuzione di interventi corretti da un punto di vista ingegneristico ad opera delle terze parti di ogni tipo di mercato, nazionale e internazionale, e, dall'altro, assicurando quei livelli qualitativi dei prodotti che da sempre contraddistinguono il marchio IVECO.



Ottimizzazione e potenziamento della filiera dei servizi

A seguito di un'analisi interna, la direzione aveva evidenziato alcuni limiti della piattaforma software in uso. I tempi di abilitazione di nuovi utenti al THB erano troppo lunghi, con un'attesa che poteva sfiorare anche le due settimane per le realtà estere. Inoltre, il reperimento dei documenti tecnici legati alla configurazione di un veicolo non era ottimale: non solo rispetto alla concorrenza le informazioni erogate risultavano più scarse ma non essendoci integrazione tra il THB e tutto il sistema di Product Representation Process (PRP) IVECO, i dati tecnici ogni volta dovevano essere estratti manualmente dai vari database dell'ambiente di sviluppo e produzione per essere inseriti in un repository dedicato e, finalmente, essere messi a disposizione degli allestitori e trasformatori che ne facevano richiesta. Questo processo generava per altro una ridondanza dei dati che non sempre garantiva la qualità degli aggiornamenti. Anche l'iter della domanda, prevedendo una modalità mista via telefono e via posta elettronica, impattava sui tempi di produzione.

“L'allineamento delle richieste e il reperimento del materiale in tempi rapidi, soprattutto nel caso di progetti speciali che imponevano la realizzazione di materiale dedicato ad opera di personale IVECO qualificato, complicava sia le modalità del servizio che i tempi di rilascio della documentazione”.

Paola RUSSO, Product Portfolio & Innovation
Homologation & Technical Application IVECO

La SOA consente di innestare il front office al back office aziendale

La direzione Ict, raccogliendo le istanze del business, inizia a tracciare le linee guida del nuovo sviluppo architeturale, prendendo come riferimento il modello Soa (Service Oriented Architectures), in vista di una eventuale adozione di quest'architettura a livello aziendale. Il restyling applicativo del THB in chiave Soa avrebbe consentito a IVECO di utilizzare

un linguaggio comune e comprensibile a tutti gli operatori, interni ed esterni, per realizzare una nuova piattaforma di servizi senza ambiguità o errori. Attivando un nuovo canale di comunicazione con i body builder sicuro, semplice e ad alte prestazioni, il nuovo THB avrebbe potuto sfruttare l'integrazione con alcune componenti applicative del sistema di produzione aziendale per capitalizzare al meglio le risorse aziendali, generando un workflow all'insegna della massima efficacia ed efficienza. Un altro requisito tecnico posto dal management è la scelta di una soluzione aperta, in modo da assicurarsi in futuro tutta la flessibilità e autonomia necessaria a sostenere l'evoluzione dello sviluppo. Nei primi mesi del 2007, a seguito di un bando di gara, IVECO sceglie la soluzione proposta da HP, già partner storico del Gruppo su numerosi altri progetti applicativi.

“La volontà di proseguire quel circolo virtuoso di uno sviluppo e di un'integrazione a valore aggiunto ci ha spinto a confermare la partnership con HP, che ha realizzato e gestisce diverse nostre applicazioni, tra cui il nostro sistema di Product Representation Process (PRP). Le competenze e la specializzazione HP garantiscono la perfetta integrazione di tutte le nostre piattaforme in uso”.

Roberto Omedei, ICT Project Manager IVECO

Un application management di altissimo profilo

Dopo tre mesi di lavoro, HP offre a IVECO una prima demo della soluzione in cui si evidenziano diverse componenti funzionali innovative che arricchiscono la nuova piattaforma, tra cui anche nuove modalità di accesso alla documentazione di prodotto, nuovi servizi online e una reportistica avanzata. Superando la logica pregressa, in cui il THB costituiva una realtà compartimentata rispetto al resto dei sistemi aziendali, HP realizza un'integrazione strategica tra il portale dedicato ai body builder e l'ambiente di produzione e sviluppo (PRP), di tipo multipiattaforma. Gli sviluppatori interfacciano al canale Web alcune applicazioni ospitate dal PRP, ovvero quelle denominate CC (Catalogo Commerciale), ICP (Configuratore di prodotto) e ST (Schede Tecniche) ed implementando, attraverso l'interrogazione della distinta base di Ingegneria storicizzata sul PDM Matrix, l'integrazione con TAS, lo strumento dove vengono mantenuti i disegni 2D di ogni veicolo. In sintesi, grazie a questi nuovi collegamenti funzionali, realizzati secondo le più rigorose politiche di sicurezza aziendale, le informazioni richieste dai Body Builder via portale vengono estratte direttamente dai vari database aziendali per essere subito messe a disposizione degli utenti autorizzati al servizio. In questo modo, la qualità e la quantità delle informazioni erogate al canale autorizzato sono decisamente superiori, abilitando a un accesso e a una condivisione delle informazioni tecniche e commerciali che includono informazioni relative ai figurini del veicolo, agli schemi elettrici, agli schemi di telaio, agli schemi di assemblaggio, agli schemi di presa di forza e via dicendo.



“Grazie ad HP siamo riusciti a creare un nuovo canale di comunicazione utilizzando risorse, documentazione e capitale applicativo già a nostra disposizione, predisponendo una serie di sistemi di accesso allineati alle nostre policy di sicurezza in modo da ottimizzare i flussi di lavoro, guadagnando anche una tracciabilità completa a garanzia di un miglior presidio dei processi. Non abbiamo ridondanza e abbiamo velocizzato gli iter delle richieste ottenendo il massimo dell'efficienza con il minimo degli sforzi in termini di risorse”.

Daniilo Naretti, ICT Process Manager IVECO

Il circolo virtuoso (e sicuro) della condivisione documentale

Utilizzando Liferay, un'applicazione per la gestione dei portali basata su Linux, HP sviluppa un'evoluzione della piattaforma THB utilizzando un approccio di tipo Enterprise Service Oriented Architecture (ESOA) basato su tecnologie Hp e Sap XI, fornendo un framework di riferimento flessibile e strettamente connesso al business. In pochi mesi il progetto entra in produzione e i feedback sono immediatamente positivi. Mentre prima allestitori e trasformatori dovevano elaborare una specifica domanda, precisando tutte le informazioni di cui avevano bisogno in modo che l'ufficio tecnico potesse procedere alla raccolta dei dati dai vari repository per poter esaudire le richieste, oggi il processo è stato automatizzato applicando nuovi livelli di servizio a valore aggiunto. Il body builder, infatti, una volta ottenuta user Id e password, accede a un'area denominata Configurazione Progressiva, in cui può inserire tutti i dati relativi al progetto, compreso il numero di telaio VIN o il codice di Veicolo Personalizzato, potendo così avere accesso ai disegni relativi, ottenendo in tempo reale tutte le informazioni necessarie al suo allestimento. L'applicazione permette infatti di poter ricostruire un modello secondo le proprie esigenze e le offerte commerciali del proprio Mercato di riferimento e il risultato della navigazione porterà ad un unico modello con la possibilità di

avere accesso ai relativi disegni quali schemi elettrici, schemi di veicolo completo o di alcune sue parti.

“Dal punto di vista operativo, configurazione, ricerca del documento e download del documento non richiedono più di un quarto d’ora mentre prima i tempi dipendevano dalla tipologia del progetto: potevano passare due o tre giorni per i progetti più semplici ed arrivare a mesi per quelli più complessi”.

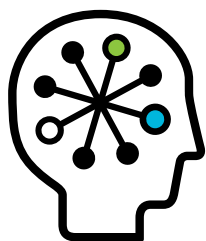
Paola RUSSO, Product Portfolio & Innovation
Homologation & Technical Application IVECO

I vantaggi dell’automazione? Velocità, qualità, quantità e tracciabilità

La nuova piattaforma di supporto al THB, oltre a snellire i processi, ha velocizzato le tempistiche di risoluzione del servizio, azzerando i margini di errore: i dati erogati, infatti, sono sempre precisi e aggiornati. La flessibilità della soluzione ha permesso di disegnare un nuovo layout del portale, offrendo un’ulteriore suddivisione dei mercati, passati da 5 a 12 (Technical applications, Alps Region, Benelux, East Europe, France, Germany, Italy, Middle East & Africa, Other Markets, Scandinavia, Spain & Portugal, UK & Ireland), garantendo la massima personalizzazione grafica e di contenuto a ogni Mercato. Per i body builder di ogni Paese questo significa poter recuperare immediatamente i contatti del proprio mercato di riferimento, usufruendo di una maggiore disponibilità di servizio. Un’ulteriore ingegnerizzazione della piattaforma ha permesso a IVECO di implementare sulla nuova Thb un workflow che permette di monitorare l’iter della varie richieste. Attraverso uno strumento denominato On Line Services l’utente registrato, una volta inserita nel sistema la sua richiesta, ha piena visibilità su quando questa viene presa in carica, se è stata accettata o rifiutata, potendo seguire l’andamento della procedura in modalità automatica.

“Con il nuovo THB realizzato da HP oggi i body builder possono ricevere in tempo reale tutta la documentazione di supporto, indipendentemente dalla tipologia di allestimento che devono effettuare, e questo costituisce un grosso valore aggiunto in un’ottica di time to market”.

Danilo Naretti, ICT Process Manager IVECO



I feed back sono stati immediati: nella prima settimana in cui il sistema è entrato a regime, il nuovo sito THB ha registrato ben 240 nuovi iscritti, che si aggiungono a una community costituita da oltre 6500 utenti. Grazie al nuovo sistema realizzato da HP è possibile registrarsi ed ottenere la password per usufruire dei servizi del THB in pochi secondi: il login è costituito infatti dall’e-mail inserita nel modulo di registrazione e questo consente all’utente di navigare da subito nell’area pubblica, scaricando i documenti presenti. Non appena l’amministratore del sito del Mercato di riferimento effettua le verifiche di conformità e dà autorizzazione all’accesso, il nuovo utente può accedere anche all’area privata e procedere alle sue consultazioni.

Gestione dei servizi ad alto valore aggiunto

Oltre alla creazione di un repository di servizi di business riusabili in ottica Soa, l’utilizzo di una soluzione opensource ha consentito a IVECO una riduzione del Tco complessivo dell’applicazione, specialmente per ciò che riguarda l’aggiornamento e la gestione. Tra i principali benefici segnalati da IVECO, oltre all’aumento del livello di qualità del servizio dato agli Allestitori e la conseguente fidelizzazione viene menzionata la maggiore usabilità dell’applicativo. L’organizzazione e l’architettura del nuovo portale ha consentito a IVECO di aggiungere all’area privata anche una nuova area pubblica, dedicata a tutti gli utenti non registrati e riconosciuti: sfruttando un content management systems (CMS) è stata messa a disposizione una Document Library contenente tutta una serie di informazioni relative a comunicati di Mercato, direttive allestitori e altri annunci, in un’ottica di migliore condivisione delle informazioni elevando la portata della comunicazione aziendale.

Nella medesima Document Library, al fine di dare continuità di servizio e volendo evitare di causare disagi iniziali agli utenti, sono stati migrati tutti i documenti gestiti dall’applicazione precedente riorganizzando, in ottica PRP, le strutture che li contenevano.

Technology for better business outcomes

To learn more, visit www.hp.com
www.iveco.com

© 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice. The only warranties for HP products and services are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. HP shall not be liable for technical or editorial errors or omissions contained herein.

4AA0-xxxxENW, October 2008

