

CASE HISTORY

Nactarome: l'AI per trasformare la qualità e la governance del dato in una leva strategica

RICOH
imagine. change.



L'AZIENDA

Il Gruppo Nactarome crea, produce e distribuisce aromi, colori e ingredienti funzionali per il mondo alimentare, delle bevande e per il settore 'Salute & Benessere'.

Nactarome Italia al momento conta:

- 4 stabilimenti
- circa 40 mila tonnellate di prodotti
- 20 mila documenti annui da gestire

In Europa, inoltre, il Gruppo Nactarome conta stabilimenti in Francia, Spagna, Belgio, Olanda, Regno Unito e Croazia.

Il gruppo ha un modello di business "buy & build": acquisisce cioè aziende per ampliare strategicamente la gamma di tecnologie offerte, per servire i clienti con un portfolio sempre più completo e adeguato alle esigenze loro e del mercato. Ad esempio, le più recenti acquisizioni hanno aperto le porte al mondo della nutrizione sportiva e del nutraceutico. Il ritmo di espansione è molto serrato: in questo contesto, **la priorità non era solo gestire la crescita, ma rendere i processi e i dati scalabili e governabili anche nelle fasi di integrazione post-acquisizione.**

L'incontro con Ricoh Italia è avvenuto proprio in questo contesto: l'azienda era già cliente Ricoh Italia per soluzioni infrastrutturali e ha iniziato la nuova collaborazione attraverso la standardizzazione dell'ERP in tutti i siti produttivi europei.

NACTAROME
The Colourful Taste of Nature

Your Partner
for Natural Flavour, Taste
& Colour Solutions



ESIGENZE DI PARTENZA

RICOH
imagine. change.



Le esigenze erano numerose, legate alle caratteristiche del settore e alla natura dell'azienda stessa.

Numerosità delle referenze ed eterogeneità degli ordini clienti

Nactarome ha moltissime referenze in tantissimi mercati con numerose applicazioni: non lavora 'off-the-shelf', ma opera prevalentemente in chiave tailor made in base alle esigenze specifiche dei clienti (mercati di sbocco, processi, ingredienti dei prodotti finiti) e questo significa centinaia di versioni e variazioni di una stessa nota aromatica. Una complessità che si traduce in tantissimi ordini, tantissimi clienti e tantissime righe d'ordine con una conseguente lperframmentazione. In questo senso, l'esigenza non era solo gestire volumi crescenti di ordini eterogenei, ma **evitare che la complessità operativa diventasse un collo di bottiglia per il livello di servizio e per la scalabilità del modello industriale.**

Tempi di consegna serrati

Oltre alla numerosità delle referenze, un'altra complessità è legata ai tempi di consegna: servendo molti mercati, spesso le richieste di consegna sono di circa 4-6 giorni con prodotti altamente customizzati (un prodotto può contenere 60/70 materie prime con problemi di scadenza). Il settore degli aromi è, infatti, un settore chimico, in cui le criticità legate alla sicurezza sono insite nel trasporto, nella manipolazione e nello stoccaggio dei prodotti.

Il cliente doveva quindi **gestire la mole crescente di ordini con richieste di consegna sempre più strette, evitando di perdere tempo nella semplice processazione del dato.**

Mitigare gli errori di data entry manuale

Un'altra necessità era quella di mitigare gli errori di data entry manuale: gli errori di battitura erano infatti numerosi e, in un mercato come quello chimico, con merce in scadenza, anche l'elisione di una cifra (es da 10 a 100) può portare numerose criticità (anche nello smaltimento della merce in esubero) perché l'errore è su larga scala.

La necessità era quindi quella di: **aumentare il controllo e velocizzare l'inserimento degli ordini attraverso una soluzione scalabile e multilingua** proprio per la presenza di altri plan produttivi.





SOLUZIONE REALIZZATA

RICOH
imagine. change.



“

Parlerei di percorso, non semplicemente di soluzione: l'obiettivo non era introdurre una tecnologia, ma fare challenge al nostro processo per renderlo sostenibile, scalabile e governabile in un contesto multi-plant e in continua evoluzione. Volevamo un sistema in grado di capire se il documento processato fosse davvero un ordine, che riuscisse a tradurlo nei codici aziendali così da essere interpretabile e che sapesse verificare in autonomia la bontà dei requisiti inseriti (per esempio indirizzo di consegna, modalità di pagamento, iva e altri parametri) per eliminare il lavoro ripetitivo dell'operatore.

STEFANO BIANCHETTI

Chief Operating Officer
NACTAROME

Da un lato, quindi, la validazione del requisito, dall'altro la necessità di mantenere una user interface efficace e fruibile: le priorità di sviluppo sono state guidate dall'impatto su servizio, rischio operativo e replicabilità nei diversi stabilimenti del gruppo.

La soluzione è composta da:

- Un **motore di e-mail processing** che legge la casella di posta elettronica su cui arrivano gli ordini, interpreta il contenuto delle mail e degli allegati e li elabora secondo i criteri condivisi con il cliente.
- Un **motore cognitivo realizzato con l'Intelligenza Artificiale: una soluzione di Intelligent Document Processing** che automatizza l'estrazione di informazioni da documenti complessi e le trasforma in dati pronti per l'uso.

Gli ordini vengono così processati dal motore cognitivo che, grazie a modelli di computer vision e modelli Gen AI (LLM, multimodali), ne interpreta il contenuto: questo ha consentito di standardizzare a monte l'informazione, riducendo la dipendenza dalla conoscenza tacita degli operatori e aumentando la governabilità del processo.

Il risultato finale è una **web application** che consente all'operatore di accedere ad una dashboard personalizzata, con documenti riassunti e filtrati per area di competenza. In questo modo ogni persona visualizza gli ordini classificati in base al livello di confidence: quelli con il 100% vengono processati subito, mentre gli altri seguono in base alla priorità.

Grazie a questo, circa il **40% degli ordini viene processato già di prima mattina**, mentre in precedenza i primi ordini processati arrivavano a metà mattinata con ritardi esponenziali su tutti i livelli di servizio.





VALORE AGGIUNTO DELLA SOLUZIONE



“ *La collaborazione ha portato diversi benefici evidenti e più attesi come una migliore efficienza nel processamento con una riduzione del 40% del carico di lavoro del customer service, la mitigazione degli errori di data entry e una maggiore velocità dei tempi di consegna. Grazie a questo, oggi la qualità e la governance del dato sono diventate una leva strutturale per le decisioni di supply chain e per la stabilità operativa.*

STEFANO BIANCHETTI

Chief Operating Officer
NACTAROME

Prima dell'applicativo, infatti, molte informazioni erano ridondate o mancanti, legate alla knowledge base degli operatori stessi.

Da sola, l'attività di digitalizzazione, infatti, non migliora le performance in sé, ma potrebbe solo velocizzare eventuali sbagli, ecco perché è necessario ripensare alla base dati così da ottenere poi un tool che davvero alleggerisca la quotidianità delle persone.



“ *Quando si introducono soluzioni di Artificial Intelligence il rischio è spesso quello di incontrare la resistenza delle persone. In questo caso invece siamo riusciti a trasmettere la capacità di eliminare la parte meno stimolante di un processo critico. In questo scenario, il team di Ricoh Italia che ha realizzato il progetto ha saputo accogliere con tenacia, pazienza e lungimiranza tutte le richieste di miglioramento del nostro team interno trasformandole in una soluzione che ad oggi è già utilizzata in tutti gli stabilimenti italiani e progettata per essere replicabile nei futuri perimetri del gruppo, a supporto della crescita e dei processi di integrazione.*

STEFANO BIANCHETTI

Chief Operating Officer
NACTAROME