



DEMO SPRINT

Diffondere l'eccellenza di Automar Logistics

Resoconto finale

Lecce, 9 Gennaio 2018

Strictly confidential



Project ID

WHY

- Replicare e migliorare le best practices sviluppate dal team di Civitavecchia sulla procedura FIAT
- Capire come superare l'evento traumatico e ancorare un modello organizzativo di sviluppo sostenibile

HOW

- Demo sprint sulle best practices sviluppate dal team di Civitavecchia sulla procedura FIAT con focus su batterie (2GG)
- Osservazione sul sito di Civitavecchia della realtà operativa (1/2 GG)
- Osservazione sul sito di Pontecagnano delle pratiche di sicurezza con il responsabile sicurezza (1/2 GG)

WHAT

- Percorso cocreativo per definire i primi elementi di una procedura di lavoro standard
- Identificazione di piste di miglioramento di:
 - Procedure di lavoro
 - Coinvolgimento dei vari stakeholders (dipendenti, autisti, lavoratori)
 - Modello organizzativo
- Creazione del POC (Proof of Concept) di una soluzione digitale sotto forma di videogioco per accompagnare il change

WHEN

- Workshops: Novembre e dicembre 2018

WHO

- Promotore: Giuliana Brucato
- Team: Deborah, Vincenzo, Giulio, Marco, Alfredo, Renato, Giuliana, Masoud
- Facilitatori: Fernando Tadicini, Miriana D'Ettorre, Marck Crocicchio

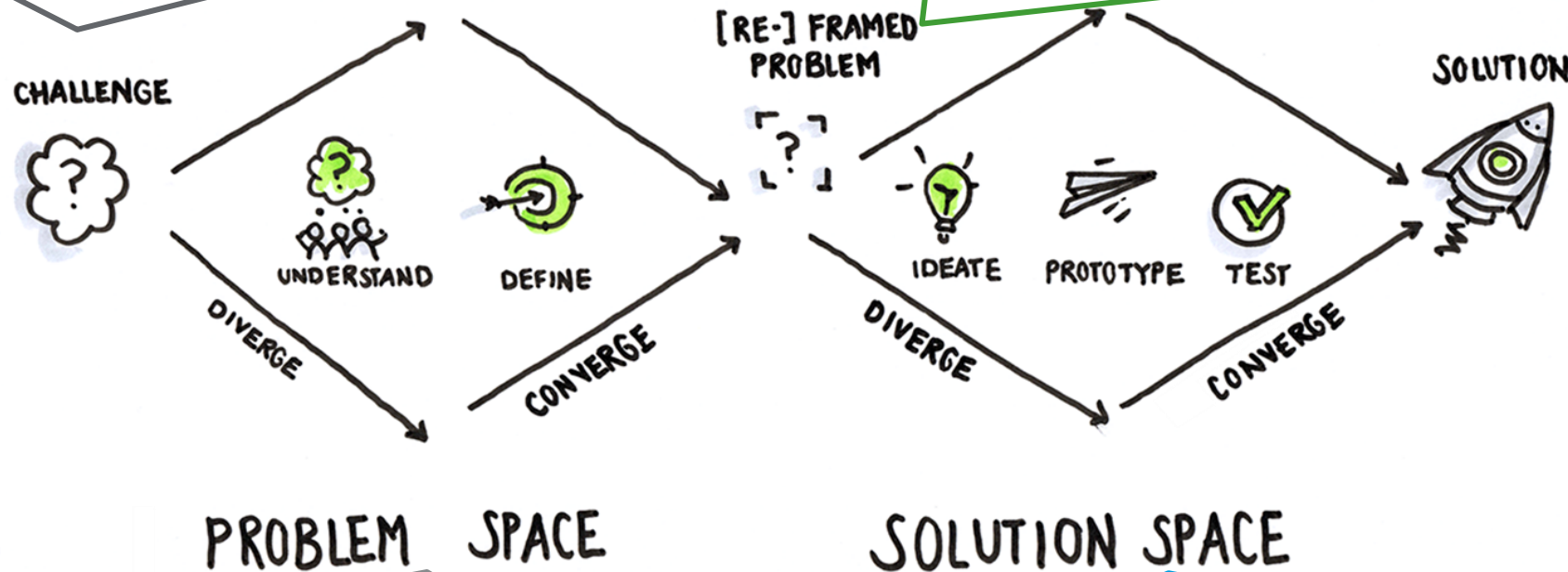
Roadmap Based On Design Thinking Framework

Sfida iniziale:

- Come diffondere negli altri siti le best practices di Civitavecchia relative alla gestione delle batterie (procedura FCA 71086)?

Re-Framed problem:

- Come il digitale può aiutare a diffondere lo standard Automar per rendere i lavoratori autonomi nell'ambito della gestione delle batterie (procedura FCA 71086)?



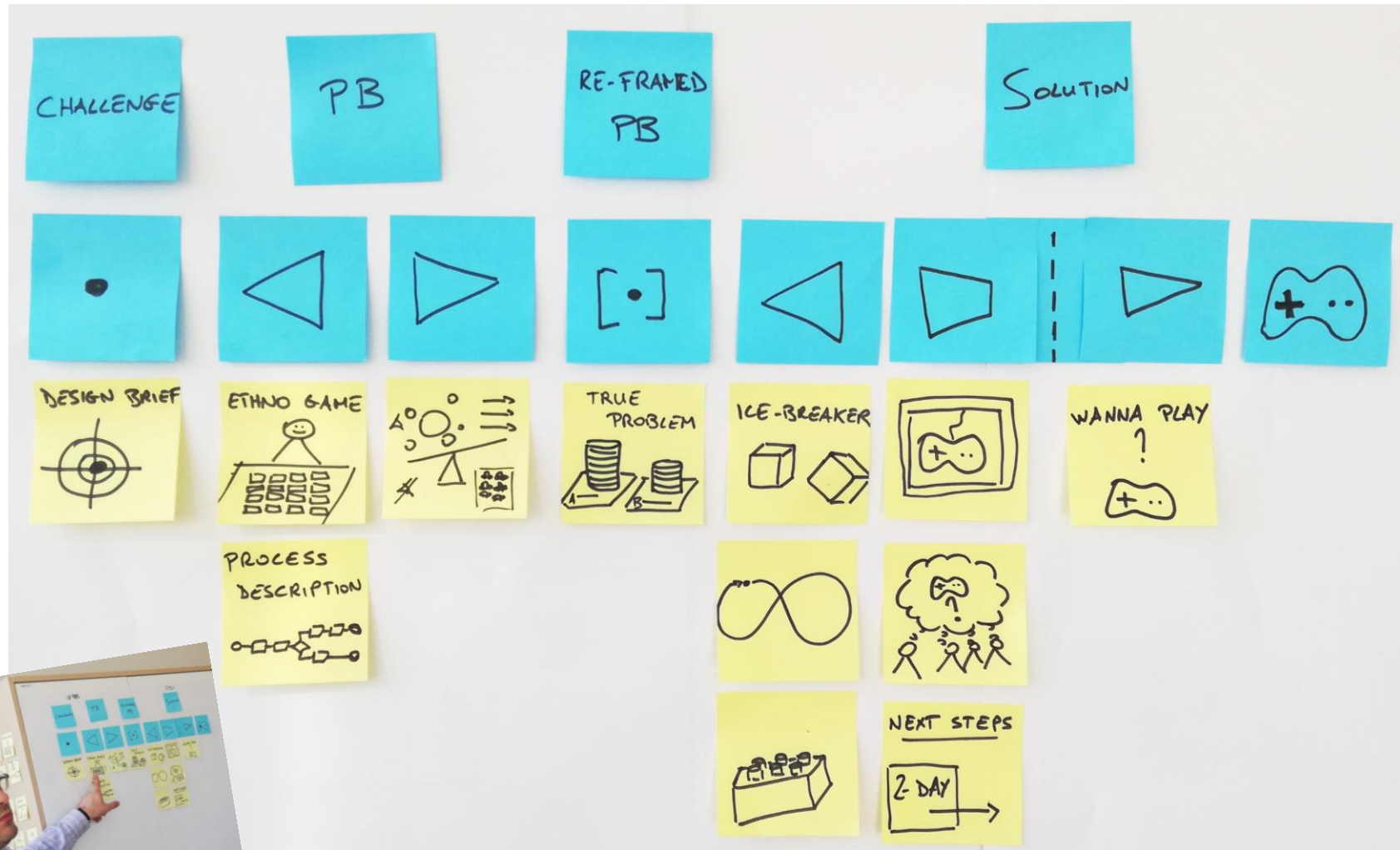
Analisi del problema:

- Interviste individuali
- Costruzione collettiva delle vere sfide da affrontare
- Osservazione sui piazzali delle attività operative e delle misure di sicurezza

Cocreazione della soluzione:

- Articolazione delle best practices per strutturare il videogioco in supporto alla nuova app
- Test e presentazione di primi tools di visual management

Plan



0.Design Brief

Project Description	Workshop di 2 giorni per diffondere in modo innovativo, agli altri siti di Automar Logistics, l'eccellenza del sito di Civitavecchia nella messa in pratica delle linee guida di FCA
Scope	▪ Tutte le attività collegate alla manutenzione ottimale dello stato delle batterie durante il periodo di presa in carico dei veicoli da parte di Automar, descritte dalla procedura « Gestione piazzali di stoccaggio e manutenzione veicoli » n.71086 del 12-09-2017 ▪ Out of scope: altre attività di stoccaggio e manutenzione incluse nella procedura / punto di vista di FCA e dei lavoratori
Context	▪ FCA prevede una procedura che si applica a tutti i depositi FCA EMEA (di proprietà e/o di terzi) e che fornisce le principali istruzioni cui attenersi per il posizionamento, lo stoccaggio e la manutenzione di tutti i veicoli FCA, su ogni tipologia di piazzale. ▪ Lo scopo di FCA è di prevenire eventuali danneggiamenti dovuti a stoccaggi prolungati e/o non corrette movimentazioni, che provocano costi elevati di ripristino e riparazione, con degrado dell'immagine dei brand. ▪ FCA è il principale cliente di Automar, che realizza la fase di pre-consegna dei veicoli tramite i suoi 5 piazzali di transito (Pontecagnano, Salerno, Civitavecchia, Termini Imerese e Gioia Tauro). ▪ A livello economico, questa procedura è molto importante per Automar perché da un lato assicura un fatturato (le attività fatte possono essere fatturate), dall'altro rappresenta un obbligo. La NON corretta esecuzione della procedura implica la sospensione della garanzia della FCA sulle vetture stesse. ▪ Di fatto, i depositi di Automar sono soggetti a verifiche ed audit sulla corretta applicazione di questa procedura da parte degli enti MOPAR, Supply Chain Management e Quality della FCA. ▪ Automar vanta un'esperienza unica ed un elevato know-how nella gestione logistica dei veicoli. ▪ Questo know-how è in particolar modo molto presente sul sito di Civitavecchia, che ha saputo tradurre in attività operative specifiche le linee guida della FCA contenute in questa procedura, e con gli anni ha già contribuito al suo miglioramento. ▪ Lo scopo di Automar durante questo workshop è di definire una procedura operativa ottimale che garantisca la qualità richiesta da FCA, migliori il fatturato, riduca i costi e permetta di diffondere l'eccellenza del sito di Civitavecchia agli altri siti di Automar in modo coinvolgente e innovativo.
Constraints	▪ Al termine dei 2 giorni, una procedura operativa deve poter essere formalizzata e diffusa a tutti i terminal di Automar ▪ La procedura operativa deve poter essere capita e pronta ad essere messa in pratica in meno di 15 minuti ▪ Il POC (proof of concept) digitale di diffusione della procedura operativa sarà disponibile 1 settimana dopo il workshop
Target User	▪ Tutti gli stakeholders implicati nelle attività legate a questa procedura, appartenenti ai 5 terminal di Automar

0.Design Brief

Exploration Questions	▪ Qual è la migliore prassi operativa per la manutenzione delle batteria durante lo stoccaggio e per la manutenzione delle vetture sui siti di Automar? ▪ Come i reparti operativi e amministrativi di Automar potrebbero collaborare per migliorare il fatturato e aumentare il margine delle attività contenute in questa procedura? ▪ Come si potrebbero accelerare e automatizzare i controlli relativi rispetto a questa procedura? ▪ Come colpire il cuore di FCA? ▪ Come il digitale potrebbe aiutare a coinvolgere maggiormente i dipendenti di Automar nell'applicazione della migliore prassi operativa? [Le interviste del primo giorno di workshop permetteranno di migliorare queste domande esplorative]
Expected Outcomes	▪ Procedura operativa per la manutenzione delle batterie durante lo stoccaggio e la manutenzione delle vetture ▪ Un POC (proof of concept) digitale che permetta la diffusione rapida e coinvolgente della procedura operativa
Success Metrics	▪ Consenso del 100% sulla procedura operativa definita dal gruppo di lavoro durante il workshop ▪ Tasso di soddisfazione del POC digitale $\geq 95\%$
Team	▪ Promotore: Giuliana Brucato ▪ Team: ▪ Operations: Deborah Caprasecca, Vincenzo Boccia, Giulio Margiotta ▪ Administration: Marco Pizzicato ▪ Management: Alfredo Garofalo, Renato Carusi, Giuliana Brucato ▪ Facilitatori: Fernando Tadicini, Miriana D'Ettorre, Marck Crocicchio

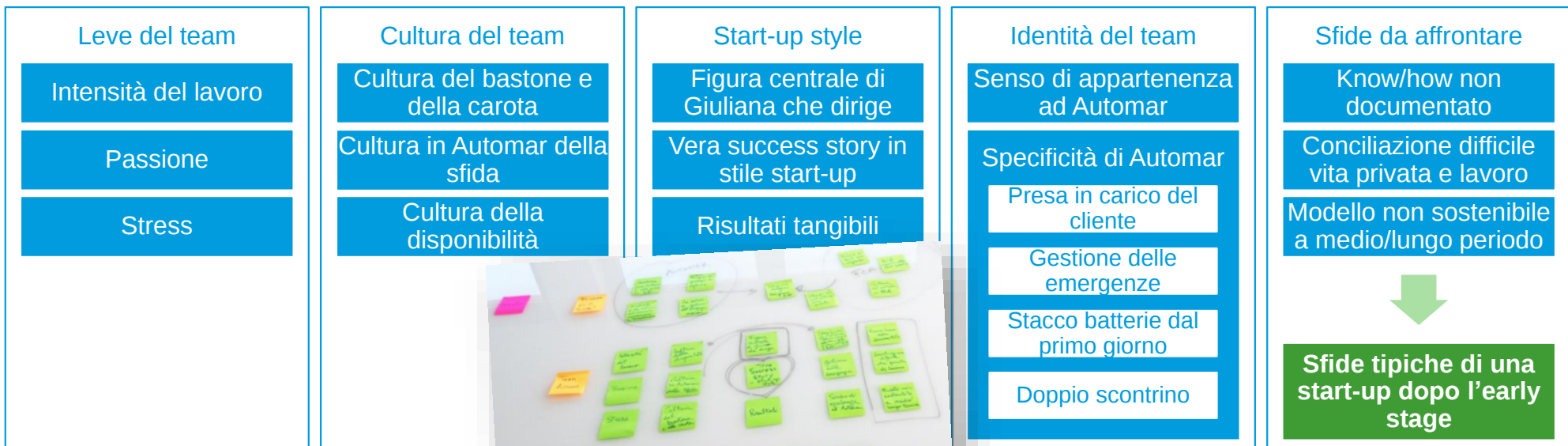
1. Understand

Interviste individuali con la tecnica dell'Ethnogame



1.Understand

Punti chiave emersi dalle interviste individuali – Team Automar



1.Understand

Punti chiave emersi dalle interviste individuali – Procedura FCA

Procedura

- Cambiare una batteria è alla portata di tutti
- Esistono nuovi margini di guadagno da esplorare

FCA

- I tempi di controllo si sono ridotti
- Focus di FCA sui risparmi
- Cultura del controllo in FCA
- FCA aperto alle best practices

Mercato

- Il cliente e la natura del mercato impediscono la programmazione
- Un metodo di gestione delle emergenze manca

Operazioni

- Lavoratori che cambiano spesso
- Poco coinvolgimento dei giovani lavoratori
- Problema di comunicazione e di efficienza tra i reparti
- Numero elevato di telefonate

Opportunità

- La Soluzione per Automar servirebbe anche a FCA
- La prossima app permetterà di strutturare i dati e facilitare la comunicazione con i lavoratori

1. Understand

Interviste individuali con la tecnica dell'Ethnogram – Opportunità emerse



Cocreazione della vera sfida (re-framed problem) da affrontare



2. Define

Cocreazione della vera sfida (re-framed problem) da affrontare



2. Define

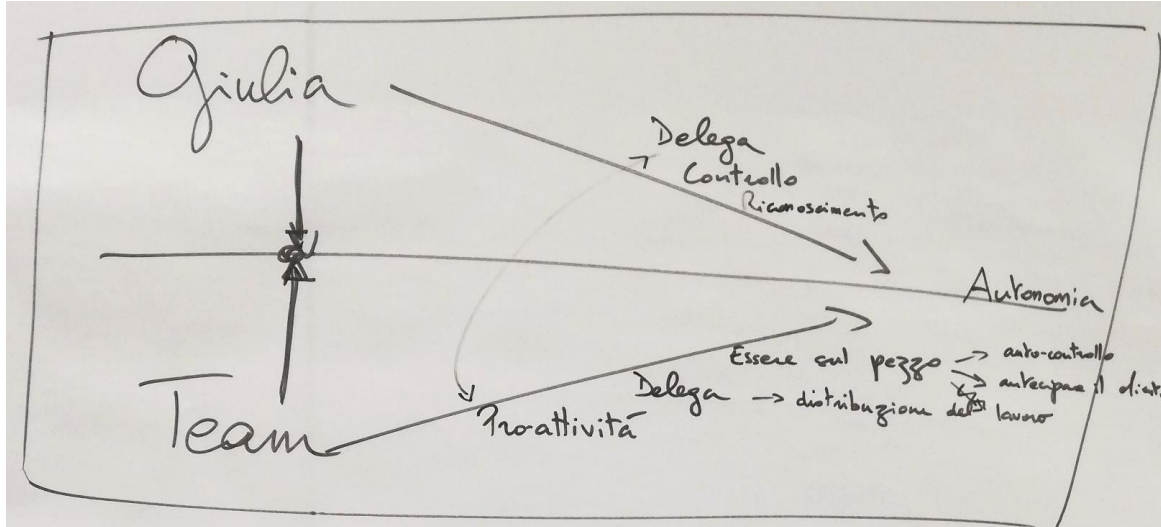
Cocreazione della vera sfida (re-framed problem) da affrontare



Come il digitale può aiutare a diffondere lo standard Automar per rendere i lavoratori autonomi nell'ambito della gestione delle batterie (procedura FCA 71086)?

2. Define

Opportunità a fare evolvere il modello organizzativo verso l'autonomia



- Presentazione di una proposta di modello organizzativo basato sull'autonomia per rispondere alle sfide emerse
- Cocreazione di una linea guida di modello organizzativo che punta verso l'autonomia dei dipendenti



Opportunità - 231 by design



3. Ideazione

Cocreazione della soluzione – Framework di storytelling



3. Ideazione

Cocreazione della soluzione – Lego Serious Play



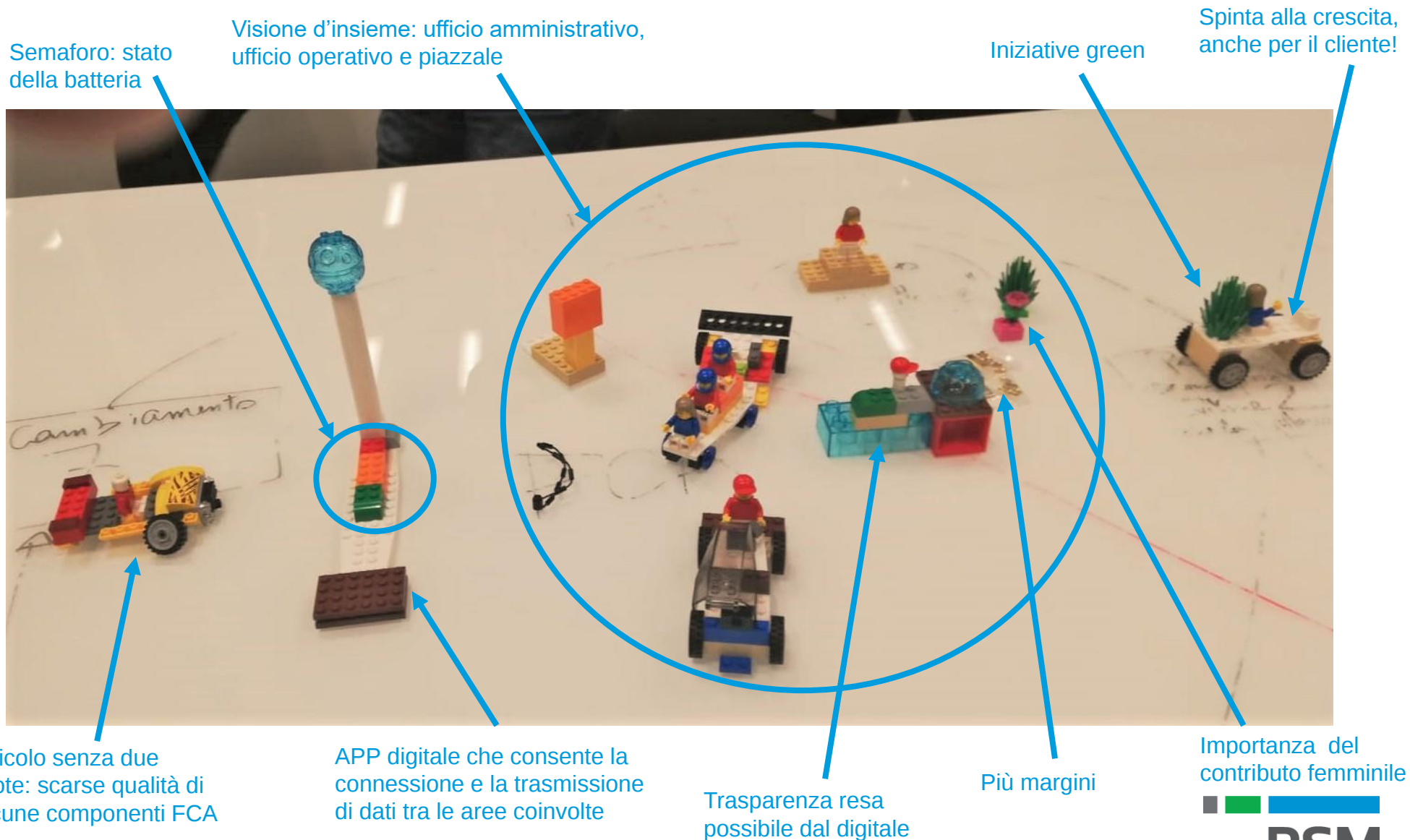
3. Ideazione

Cocreazione della soluzione – Lego Serious Play



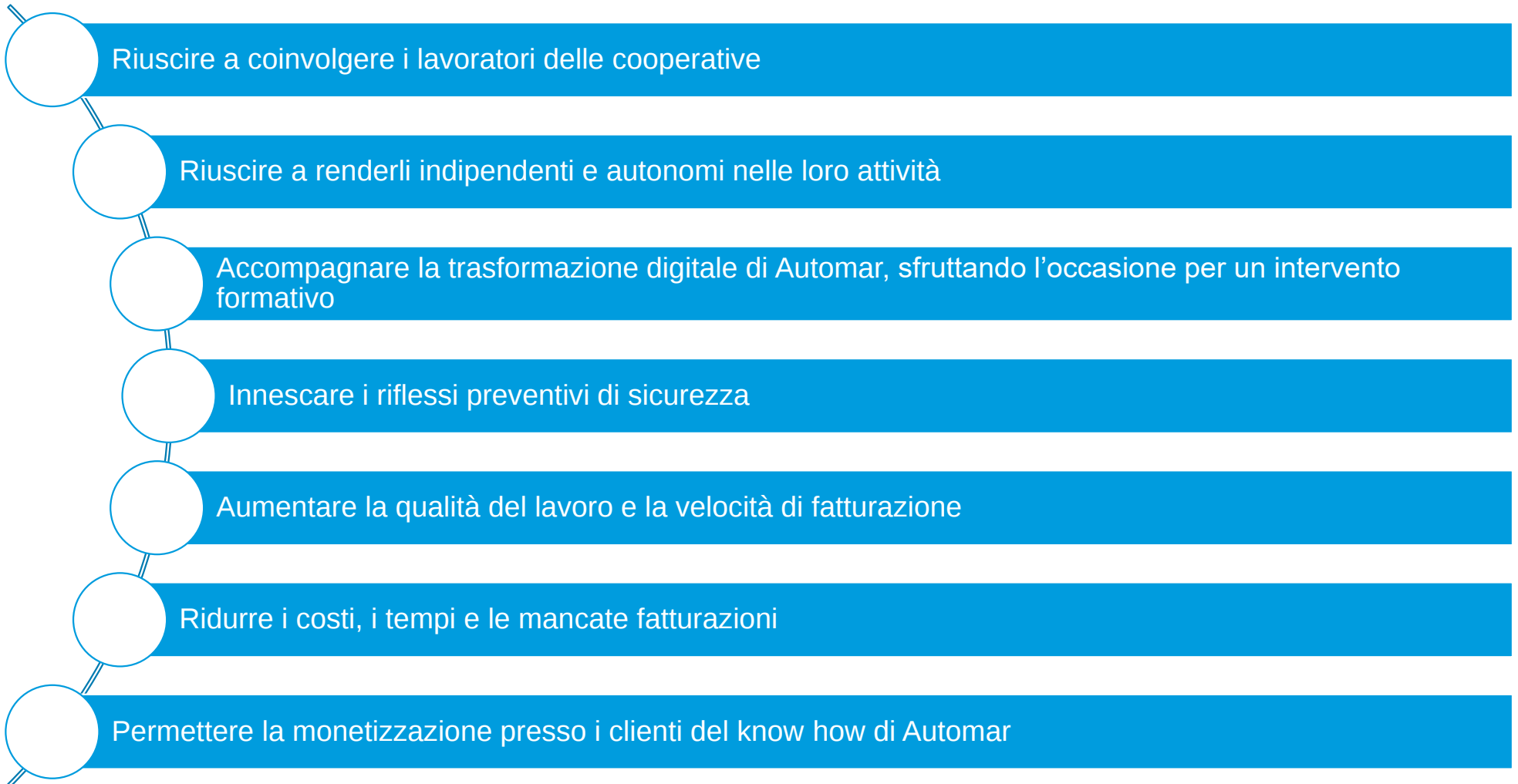
3. Ideazione

Cocreazione della soluzione – Soluzione elaborata



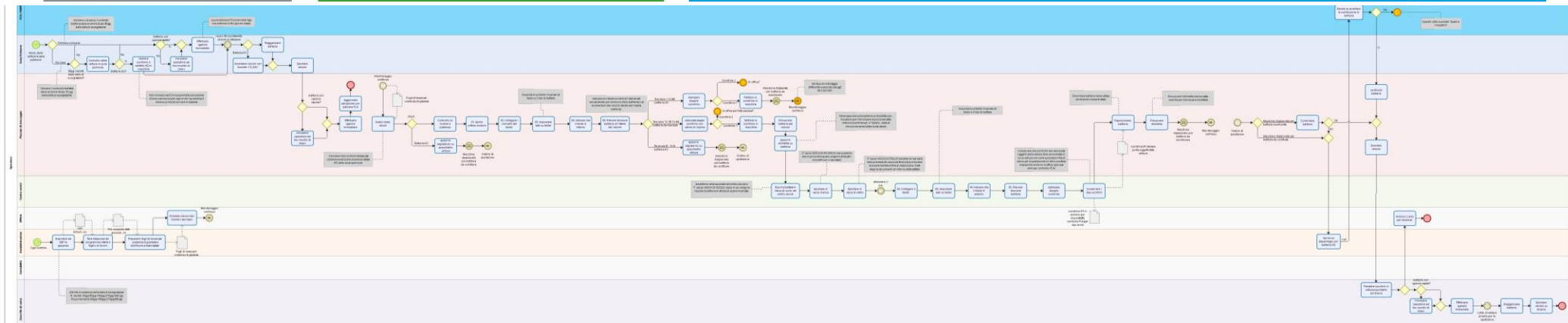
3.Ideazione

Cocreazione della soluzione – Punti chiave del videogioco



4. Prototipazione

Documentazione del processo operativo



- Tutte le attività relative alle batterie della procedura FCA 71086 sono state documentate passo a passo con foto a CVV
- La modellizzazione sotto forma di processo ha permesso di capire il flusso operativo, e identificare le criticità della procedura e le best practices elaborate da Automar
- Questi elementi saranno usati per la creazione del videogioco
- Il tool usato per la modellizzazione dei processi permetterà anche l'analisi della performance del processo e l'elaborazione innovativi di scenari alternativi a partire dai dati ricavati dall'app e dal videogioco
- Il processo finale, ed un esempio di analisi della performance permesso da questo tool, sarà presentato l'8 gennaio alla Dottoressa Brucato



4. Prototipazione

Integrazione degli elementi relativi alla sicurezza

- Il responsabile della sicurezza ha spiegato tutte le misure esistenti di sicurezza e presentato tutti gli aspetti importanti a mettere nel videogioco per rafforzare la sicurezza sui piazzali
- Le varie impostazioni relative alla sicurezza sono state documentate con foto per integrarle nel videogioco
- I vari documenti formativi ed informativi di sicurezza sono stati raccolti
- Altri aspetti relativi alla qualità sono anche stati documentati

Top 5 delle priorità per i lavoratori

1. Indossare i DPI
2. Mantenere la velocità sui piazzali sotto 30km/h
3. Non usare il cellulare
4. Eliminare le accelerazioni / decelerazioni brusche
5. Contenere a 5km/h la velocità durante il carico e lo scarico delle macchine

Top 7 delle priorità per gli autisti di bisarca

1. Indossare i DPI
2. Avere sempre disponibile l'estintore
3. Assicurarsi delle protezioni per la caduta dall'alto
4. Spegner il motore durante il carico e lo scarico delle macchine
5. Eliminare le accelerazioni / decelerazioni brusche
6. Attenzione all'angolo morto durante lo scarico
7. Contenere a 5km/h la velocità durante il carico e lo scarico delle macchine



4. Prototipazione

Elaborazione del videogioco

*****Work-in-progress*** Il gameplay presentato qui sotto può evolvere durante la fase di prototipazione**

- Il videogioco in prototipazione è un gioco con lo scopo di realizzare bene le attività chiavi di logistica della Automar per soddisfare i suoi clienti con l'aiuto della nuova app a disposizione
- La parte «operativa» del gioco dove si realizzano le attività è completata da un modulo formativo per spiegare come applicare bene la procedura
- Vince chi riesce a fare tutte le attività necessarie alla richiesta del cliente nel tempo stabilito
- Eventi minori legati al non rispetto di pratiche di qualità fanno perdere punti
- Eventi maggiori legati al non rispetto di pratiche di sicurezza fanno perdere la partita (game over)
- I messaggi di game over vengono rafforzati con immagini e eventi reali accaduti
- L'universo sarà un universo animalistico alla Zootopia ed ogni tipo di attore sarà rappresentato da un animale diverso
- Elementi operativi reali come il riconoscimento facciale dei lavoratori e il follow-up delle attività di formazione saranno integrati, in modo da assicurarsi che tutti i lavoratori sul piazzale hanno seguito la formazione sulla sicurezza e sulla procedura
- Una prima versione del gioco sarà presentata durante l'incontro dell'8 gennaio
- Il POC sarà pronto per la visita del 18 gennaio a Pontecagnano con focus Sicurezza

Next steps

1	▪ Presentazione dei risultati e del piano di lavoro biennale «Lean 4.0» ▪ Demo della prima versione del videogioco (POC) ▪ Inizio della fase di test (on-line & off-line)	▪ Pontecagnano, 17/01/2019
2	▪ Workshop « 5S »	▪ Pontecagnano, 18/01/2019
3	▪ Presentazione dell'approccio « Lean 4.0 » di Automar a Toyota	▪ 21/01/2019
4	▪ Workshop di finalizzazione del videogioco sulla base dei risultati dei test	▪ Data da fissare
5	▪ Consegna del videogioco che copre la procedura FCA 71086	▪ Data da fissare