CASO DE ÉXITO – MERCADO AGROALIMENTARIO

CAAT TURÍN



CONTEXTO

El CAAT, Centro Agro Alimentare Torino, es **uno de los principales mercados agroalimentarios mayoristas de Italia**. Cuenta con más de 440,000 m² de superficie de mercado, 120,000 m² cubiertos, alrededor de 75 empresas mayoristas, 110 productores locales y más de **550,000 toneladas de mercancías** movilizadas cada año.

Como referente de la cadena agroalimentaria del noroeste de Italia, el centro gestiona diariamente un **alto volumen de accesos** de operadores, transportistas, productores, compradores y empresas de logística, cada uno con requisitos y modalidades de ingreso diferentes para su **flota de vehículos comerciales**, incluidos camiones y furgonetas.

Para respaldar el crecimiento del sitio y **simplificar procesos de gestión que se habían vuelto demasiado complejos** para sostenerse mediante procedimientos tradicionales, manuales y en papel, el CAAT puso en marcha un importante proyecto de transformación digital a cargo de HUB Italia. El objetivo era modernizar el control de accesos, **digitalizar los flujos administrativos** y lograr una gestión más eficiente de las autorizaciones.

Antes del proyecto, el sitio utilizaba un sistema de control de accesos basado en credenciales y procedimientos que dependían en gran medida de actividades manuales. La gestión de registros, documentación y renovaciones requería la presencia física de los usuarios en las oficinas del centro.

La complejidad del entorno exigía **mucho más que una simple sustitución tecnológica**. El CAAT gestiona categorías de usuarios muy diversas, entre ellas arrendatarios, productores agrícolas, operadores de carga, compradores privados o de grandes cadenas minoristas, proveedores y transportistas, cada una con requisitos documentales, perfiles de acceso y modelos tarifarios distintos.

El objetivo era crear un sistema capaz de **automatizar la recopilación y verificación de documentos**, integrar el reconocimiento de placas para el acceso vehicular, mantener altos niveles de control, seguridad y segregación de datos, y garantizar la escalabilidad necesaria para **atender a miles de operadores y contratos activos**.

REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

- Tecnología LPR avanzada para el reconocimiento de placas
- Terminales de entrada y salida a la altura de los camiones
- Sistema integrado con una **plataforma digital de acreditaciones**
- Gestión autónoma por categorías de usuarios
- Posibilidad de **establecer distintos niveles de autonomía** para diferentes perfiles de usuario y permisos de acceso
- Gestión estructurada de aproximadamente 5**,500 contratos activos**
- Mayor control centralizado de los flujos de acceso y de las distintas categorías de usuarios
- Disponibilidad de datos y estadísticas operativas que antes no estaban disponibles mediante los procesos en papel
- Facilidad de mantenimiento, incluso durante los periodos de mayor afluencia





"Para CAAT, este proyecto representó mucho más que la introducción de una nueva tecnología de control de acceso. Fue un verdadero proceso de innovación organizativa y digital, construido a través de una estrecha colaboración entre nuestros departamentos y los equipos de FAAC y HUB Italia. La complejidad de nuestro contexto operativo, caracterizado por miles de usuarios pertenecientes a diferentes categorías, requería una solución altamente personalizada, capaz de responder a necesidades muy específicas que difícilmente podrían haberse satisfecho con un producto estándar. En este proceso, la contribución de Marco Ciani, de Marco Ciani Consulting S.r.l., fue fundamental. Acompañó a CAAT desde las primeras fases de análisis y diseño del nuevo sistema de acceso, asumiendo el papel de Project Manager y desempeñando una valiosa función de enlace entre las necesidades operativas, los objetivos estratégicos y el desarrollo tecnológico.

El valor añadido del proyecto fue precisamente este proceso de co-diseño que, gracias a la contribución diaria de las personas implicadas de todas las organizaciones participantes, nos permitió desarrollar una plataforma que hoy representa una solución única entre los Centros Agroalimentarios italianos, tanto por el nivel de digitalización alcanzado como por su capacidad para integrar los procesos administrativos, de autorización y de control de acceso en un único ecosistema digital. Más allá de los aspectos tecnológicos, considero que el verdadero éxito de la iniciativa reside en el factor humano: escuchar, dialogar y saber traducir necesidades operativas concretas en herramientas eficaces. Gracias a este enfoque, respaldado por una sólida gobernanza del proyecto y por la colaboración constante entre CAAT, Marco Ciani Consulting, FAAC y HUB Italia, hemos podido desarrollar una solución capaz de mejorar la experiencia de los operadores, aumentar la eficiencia de la gestión y acompañar a CAAT en su proceso de modernización."

GIANLUCA CORNELIO MEGLIO,
DIRECTOR GENERAL,
CAAT CENTRO AGROALIMENTARE TORINO

SOLUCIÓN

Desde las fases preliminares, el valor agregado de HUB Italia se basó en el análisis de procesos y la **gestión del proyecto**.

El profundo conocimiento operativo del cliente y la variedad de casos de uso requirieron un importante trabajo conjunto de **evaluación y modelado de los flujos**, con el fin de traducir procedimientos administrativos muy complejos en un ecosistema digital fácil de usar y, al mismo tiempo, extremadamente riguroso en términos de autorizaciones.

La solución implementada combina tecnologías de hardware y software integradas en un único ecosistema. En campo, el sistema utiliza **dispositivos de doble altura** combinados con cámaras Selea para el reconocimiento de placas, o LPR, que identifican automáticamente los vehículos en la entrada y la salida. Sin embargo, el elemento distintivo del proyecto es la **digitalización completa del proceso de acreditación**. A través del Business Account Manager, las empresas pueden:

- registrarse de manera autónoma;
- cargar la documentación requerida;
- gestionar usuarios y vehículos;
- comprar y administrar perfiles de autorización;
- renovar contratos sin acudir a las oficinas del centro.

El sistema permite que cada empresa **administre a sus empleados y vehículos de forma independiente**, al tiempo que los operadores del CAAT mantienen el control centralizado.

Los operadores reciben automáticamente la documentación cargada por los usuarios, la verifican y aprueban las solicitudes mediante flujos de trabajo digitales específicos. Solo después de la validación, la empresa puede activar los perfiles individuales y las autorizaciones correspondientes.

Se prestó especial atención a la **privacidad y la segregación de los datos**. Cada Business Account Manager visualiza exclusivamente la información de su propia organización, mientras que el personal autorizado del CAAT conserva la supervisión general del sistema.

Más que un proyecto de control de accesos, el CAAT requería un proceso de análisis, personalización y desarrollo de aplicaciones que contribuyó a la evolución del **Business Account Manager**, transformando una necesidad específica del mercado en una plataforma que hoy puede atender escenarios complejos de gestión empresarial y de flotas vehiculares.

El resultado es un ecosistema digital que hace más eficiente el trabajo de los operadores, simplifica la experiencia de las empresas y proporciona al CAAT **herramientas avanzadas para gestionar y supervisar** sus actividades.