Wegg

Case Study

Essere più vicini alle persone.

Rekeep migliora l'accessibilità ai servizi HR con la piattaforma digitale Marco.

Dalle code allo sportello all'easy click from home.

Digital Service Management. Liberiamo le Persone dalle attività superflue.

Volete sapere come **una multinazionale nell'ambito dei servizi integrati** ha semplificato **la gestione dei servizi HR** ottimizzando **i tempi di evasione delle richieste** e aumentando **la soddisfazione dei dipendenti?**

Siete pronti a scoprire come **Rekeep** è riuscita ad essere **più vicina a tutte le sue persone,** a prescindere dalla loro **locazione geografica?**

Nel nostro case study vi mostreremo come il responsabile IT **ha individuato l'elemento di criticità** e come **digitalizzando i processi HR** all'interno della piattaforma Marco l'azienda **ha abbattuto gli ostacoli** legati alla **fruibilità 24/7 dei servizi HR.**

Settore:	Facility Management
Stato di fatto:	L'erogazione dei servizi HR è molto time-consuming: la loro presa in carico è affidata al telefono, alla mail e agli sportelli.
Problema:	Ciò prolunga i tempi di evasione e si riflette sulla qualità dei servizi, difficilmente remotizzabili
Obiettivo:	Facilitare l'accesso ai servizi HR e aumentare l'autonomia e la soddisfazione degli utenti.
Soluzione adottata:	Un self-service portal che si basa su una soluzione integrata per la gestione di ticket in modo da mettere in relazione in ogni momento i dati necessari alla risoluzione del problema.

Rekeep (ex Manutencoop) è il **primo Gruppo in Italia** nei **servizi di supporto agli edifici, alle persone e alle città.** È una realtà internazionale con **80 anni di storia** (è nata nel 1938 con il nome di **"Cooperativa per le manovalanze ferroviarie"**). Opera principalmente nel **settore sanitario e dei trasporti** con società dedicate in **Polonia, Francia e Turchia.**

rekeep

SEDE LEGALE
Zola Predosa - BOLOGNA

Integrated Facility Management
e **Specialty Services - Laundering & Sterilization** per:

- Ospedali e strutture sanitarie
- Uffici & centri direzionali
- Scuole
- Musei e biblioteche
- Impianti sportivi
- Retail & GDO
- Industrie
- Trasporti ed infrastrutture
- Hotel
- Spazio urbano

1,1	+28K	90	1630
mld/€ fatturato	dipendenti	sedi	clienti

La sfida:

ESSERE PIÙ VICINI AI DIPENDENTI.

Dato **l'elevato numero di dipendenti** (28K) geograficamente distribuiti in Italia e all'estero, **Rekeep** sentiva l'esigenza di mantenere un **rapporto costante** con ciascuno di loro, per agevolarli durante il loro **percorso lavorativo** e fornire **una serie di servizi HR di supporto** di cui potessero fruire tempestivamente e in completa autonomia.
Questi servizi includevano **l'onboarding** ma anche tutta quella **serie di richieste e necessità** che accompagnano il personale nel suo ciclo di vita (gestione della busta paga, cambi di domicilio, permessi lavorativi, formazione ecc.). L'azienda voleva migliorare la sua capacità di erogare i servizi, ancora vincolata agli orari di ufficio e al completamento della burocrazia, offrendo **supporto continuativo (24/7),** immediato e fruibile da **ogni dispositivo e regione.**

L'**input** per **l'evoluzione digitale dei processi di supporto in ambito HR** è arrivato **dal team IT** di Rekeep, impegnato nella ricerca di **uno strumento self-service per la gestione delle richieste IT.** La soluzione avrebbe potuto essere funzionale alle due aree, **IT e HR,** dato l'obiettivo comune di **migliorare l'accessibilità e l'erogazione** delle richieste di servizi.

*«Stavamo seguendo un percorso di **ristrutturazione del modello di sourcing»** spiega **Luca Nini,** IT Infrastructure Manager di Rekeep «e conseguentemente è sorta la necessità di sostituire sia i sistemi proprietari del fornitore di outsourcing sia il portale di Help Desk per gli utenti con uno **strumento più flessibile e moderno.** Si è voluta cercare una soluzione che consentisse anche la **gestione dei processi di supporto non solo in ambito IT,** in generale quelli legati alle richieste dei dipendenti in ambito aziendale».*

Luca Nini, IT Infrastructure Manager

La soluzione:

APPLICARE LE LOGICHE IT A UN EMPLOYEE SELF-SERVICE PORTAL.

La volontà di ricercare una **soluzione funzionale** alle due aree, **IT e HR,** ha spinto il team IT di Rekeep ad individuare in **WEGG** il partner ideale con cui intraprendere **questo percorso di innovazione,** data la conoscenza approfondita in ambito **IT Service Management,** nello specifico del framework ITIL per la strutturazione dei processi IT e la sua **applicabilità in contesti di business.**

A **Reds,** lo strumento deputato alla gestione delle richieste IT, è stato affiancata – **con le stesse logiche e la stessa tecnologia** – la piattaforma Marco, l'**employee self-service portal** al servizio dei dipendenti Rekeep. Per realizzarla, i consulenti WEGG sono partiti da un'analisi dettagliata delle esigenze delle figure coinvolte – **utenti e personale di servizio** – in modo da ridisegnare flussi e processi sulla tecnologia Easyvista allo scopo di semplificare la **gestione delle richieste** e automatizzare le **attività di back-office.**

La piattaforma, battezzata **Marco** come uno degli operatori storici che rispondeva al telefono, è un **portale self-service** consultabile da qualsiasi dispositivo **24 ore su 24, 7 giorni su 7** dai dipendenti. Tramite l'interfaccia, i dipendenti hanno **un unico punto di accesso** che possono consultare in autonomia per rimanere aggiornati e informati sulle **policy aziendali** e gestire le loro **richieste HR** senza spreco di carta o eccessi di burocratizzazione.

«Con Marco» spiega Nini «c'è stata una **riduzione delle attività di back-office per la gestione dei dipendenti,** alcuni processi sono stati digitalizzati con conseguente **riduzione dei tempi di evasione,** gli invii cartacei di modulistica e/o certificati **si sono ridotti.** Ciò ha permesso di **facilitare la comunicazione e il dialogo tra azienda e dipendenti».** Aumentando la loro soddisfazione.

Marco si affianca e si integra a **Reds, il portale IT** che permette di gestire i ticket IT ed avere visibilità sugli asset assegnati, con il vantaggio di **offrire una sola interfaccia per tutti i collaboratori, esterni o interni.** Le evoluzioni di **questo progetto** stanno portando a **nuove integrazioni cross-funzionali** che permettono, tra l'altro, di ripartire le spese tra i rispettivi centri di costo.

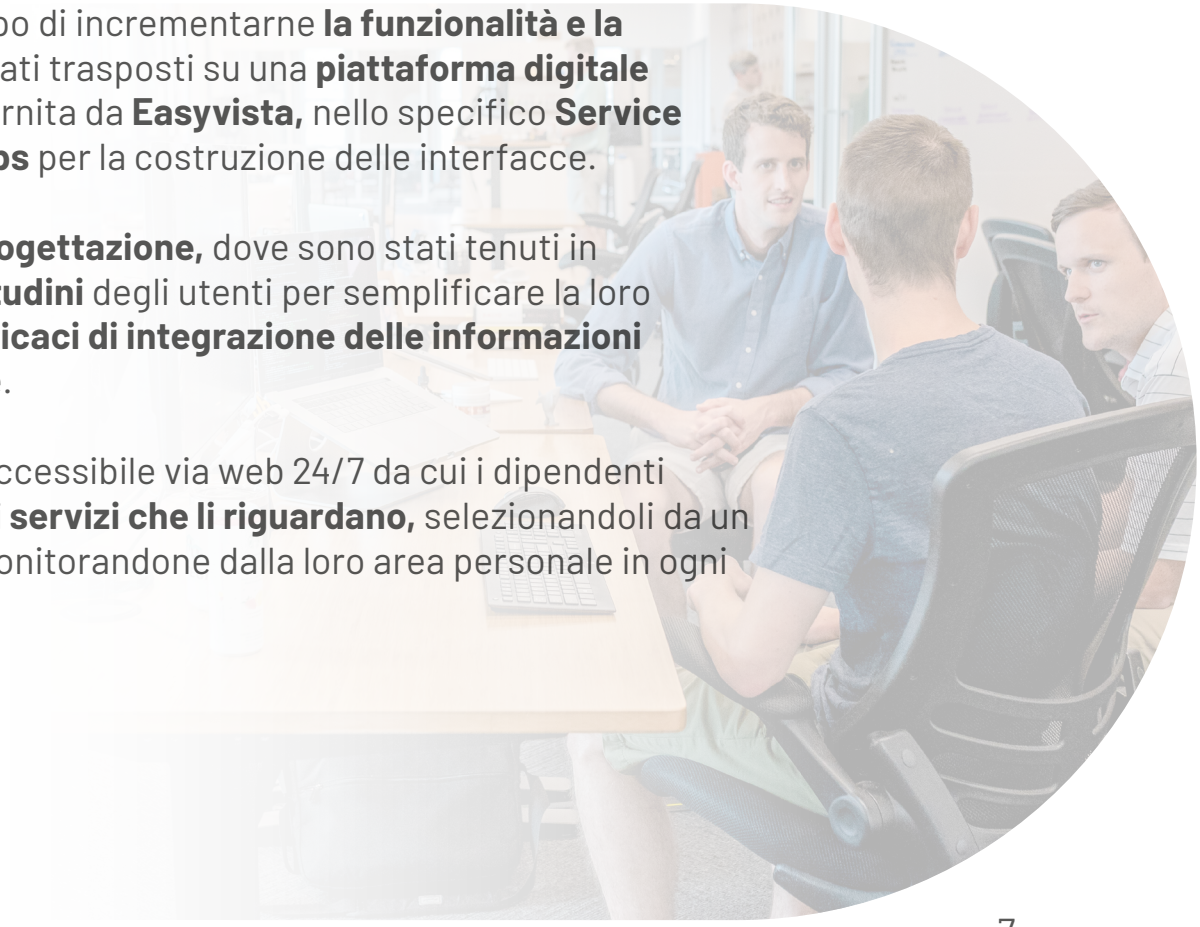
La modalità seguita:

RIDISEGNARE FLUSSI COMPLESSI PER AUTOMATIZZARLI E TRACCIARLI.

Dopo **un attento processo di re-design** allo scopo di incrementarne **la funzionalità e la tracciabilità,** i flussi di gestione dei servizi HR stati trasposti su una **piattaforma digitale altamente customizzabile,** la cui tecnologia è fornita da **Easyvista,** nello specifico **Service Manager** per il design dei processi e **Service Apps** per la costruzione delle interfacce.

Il valore aggiunto di **WEGG si è misurato nella progettazione,** dove sono stati tenuti in considerazione **obiettivi, comportamenti e attitudini** degli utenti per semplificare la loro navigazione e **nello studio delle modalità più efficaci di integrazione delle informazioni** per fornire **risposte automatizzate** alle richieste.

Il risultato è un **Employee Self-Service Portal,** accessibile via web 24/7 da cui i dipendenti Rekeep possono gestire **tutte le informazioni e i servizi che li riguardano,** selezionandoli da un catalogo e ottenendo risposte in tempi rapidi, monitorandone dalla loro area personale in ogni momento l'avanzamento.



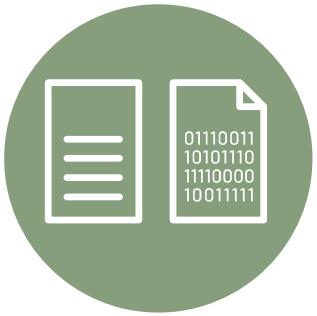
Le informazioni provenienti da **diverse applicazioni legacy dell'azienda** vengono messe automaticamente in relazione dalla piattaforma grazie alle competenze di WEGG in Process Automation. La **produzione di un attestato di servizio,** ad esempio, richiedeva di attivare processi diversi sul gestionale e sul software HR. Il risultato è ora un unico PDF, ottenibile dal dipendente con un click da casa.

L'**esperienza utente** è centrale in Marco: oltre alla semplicità di un unico punto di accesso, la sezione "Domande frequenti" e la barra di ricerca "Come posso aiutarti?" **supportano l'utente in maniera molto semplice,** così come farebbe un operatore fisico.

BENEFICI.

PER IL DIPENDENTE
Una migliore
Employee Experience

- niente più burocrazia e scartoffie
- utilizzo di una piattaforma semplice e intuitiva
- disponibilità dei servizi 24/7
- tempi di evasione ridotti
- area personale con report e alert sullo stato di avanzamento delle richieste



PER IL SERVICE DESK
Prioritizzazione
e automazione

- attività visibili solo ai singoli responsabili di processo
- controllo avanzato grazie alla prioritizzazione e notificazione automatica
- gestione automatizzata delle richieste e produzione di documenti tramite integrazione di strumenti diversi

PER L'AZIENDA
Back-office ottimizzato
e servizi più efficienti

- riduzione attività back-office
- servizi forniti in modo puntuale e tempestivo
- misurazione degli SLA (es. tempo di risoluzione)
- aumento della retention dei dipendenti

Luca Nini, IT Infrastructure Manager di Rekeep:

“Questa progettualità è utile a quelle realtà che vogliono essere più vicine ai loro dipendenti, permettendo loro di accedere in ogni momento e da qualsiasi posto ai servizi che li riguardano.

La digitalizzazione di alcuni processi HR sulla piattaforma Marco ha permesso di ridurre i tempi di evasione delle richieste da parte del back-office e gli invii cartacei di modulistica e certificati. L’accessibilità e la facilità nell’ottenere servizi, nonché la possibilità di tracciarli in tempo reale, ci consentono di offrire servizi sempre migliori e di facilitare la comunicazione e il dialogo tra l’azienda e i dipendenti.”

Siamo l'Impact Factory che mette la **tecnologia** al **servizio delle Persone.** Siamo un gruppo di consulenti con un'esperienza tecnologica ventennale.

Rinnoviamo il modo di intendere l'IT con l'obiettivo di raggiungere la piena soddisfazione dei bisogni della Persona digitale.

Wegg
The impact factory

Padova Via Arnaldo Fusinato 42, 35137
Milano Viale Enrico Forlanini 23, 20134
Roma Viale Giorgio Ribotta 11, 00144

Tel: +39 049 8809910
info@wegg.it
www.wegg.it