



Case Study

L'efficienza digitale al servizio dell'intera azienda.

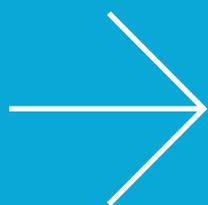
**Coopservice ottimizza i processi interni
e l'erogazione dei servizi di supporto
con la piattaforma digitale Optima.**

Da una gestione singola per funzioni
a un accesso universale e automatizzato ai servizi.



Volete sapere come **una delle principali realtà nell'ambito dei servizi integrati** è riuscita a migliorare **l'efficienza e la tempestività dei processi di gestione dei servizi interni?**

Siete pronti a scoprire come Coopservice **sta trasformando tutte le funzioni aziendali in processi automatizzati e fruibili da un unico portale?**



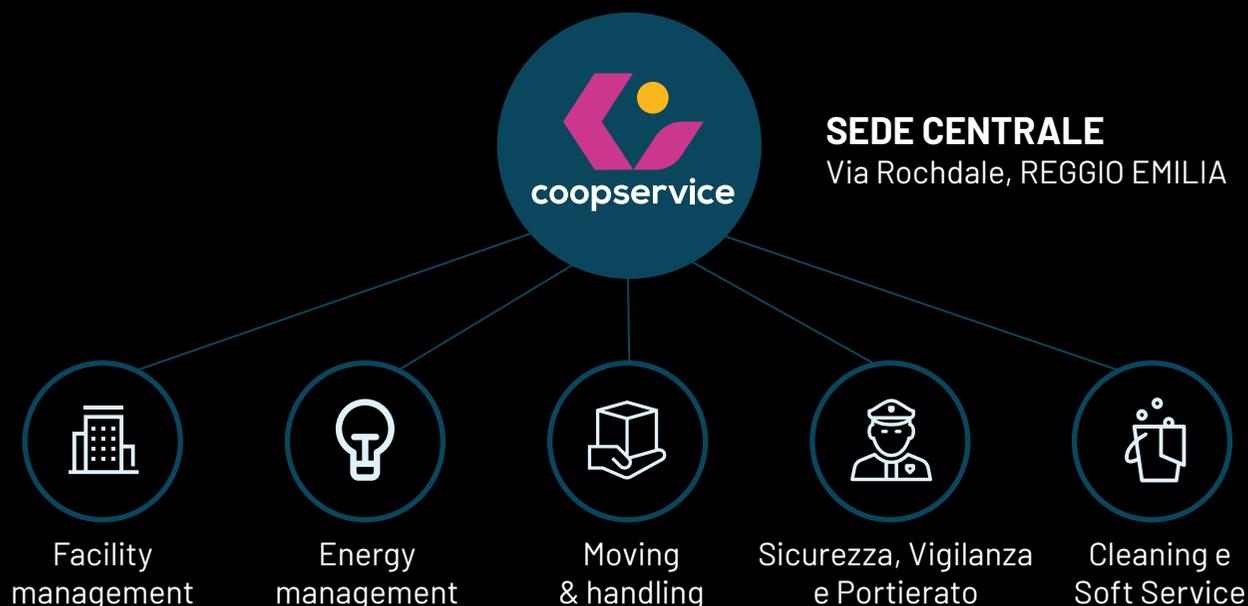
Nel nostro case study vi mostreremo come il CIO di Coopservice ha esteso la revisione e l'automazione dei processi IT alle altre funzioni, fornendo efficienza nell'erogazione dei servizi di supporto e nella gestione degli asset a totale beneficio delle Operations e dell'EBITDA dell'azienda.

Settore:	Energy e Facility Management, Sicurezza e Vigilanza, Movimentazione merci e logistica, Cleaning e Soft Services
Stato di fatto:	I processi interni non erano digitalmente strutturati per gestire in modo efficace l'erogazione dei servizi.
Problema:	L'IT - ma anche le altre funzioni - avevano difficoltà a strutturare i propri processi in ottica di service agreement e a legare i dati relativi ai servizi alla gestione dei processi operativi. Questo si rifletteva sulle prestazioni che, per inefficienze o mancanza di informazioni, non erano adeguate ai livelli richiesti.
Obiettivo:	Creare un ecosistema efficiente di gestione dei processi di erogazione dei servizi di supporto trasversale all'intera azienda.
Soluzione adottata:	Un unico portale aziendale di accesso ai servizi di supporto per tutti gli utenti Coopservice che da solo mette in relazione i processi nel retroscena ed è in grado di fornire velocemente gli output richiesti.

Coopservice è uno dei più **importanti operatori nell'ambito dei servizi integrati per aziende, enti pubblici e privati** di tutte le dimensioni.



Da più di **30 anni** opera sul territorio nazionale ed è in espansione sui mercati esteri **con un business diversificato** grazie alle altre società del Gruppo di cui è leader.



21.685

i dipendenti
del Gruppo

1,1 B

fatturato

2500+800

client+server

La sfida:



RENDERE COOPSERVICE «DIGITALE» ENTRO IL 2024.

In Coopservice i **processi interni** giocano un ruolo fondamentale rispetto **alle necessità operative**: la loro efficienza e tempestività si riflette direttamente sull'EBITDA dell'azienda, perché mette il personale Coopservice nelle condizioni di **erogare al meglio i servizi al cliente finale**.

Il fatto che **non fossero digitalmente strutturati** non permetteva **la raccolta e l'integrazione automatica dei dati** allo scopo di automatizzare gli output richiesti, **misurare i principali KPI** e garantire **i livelli di servizio richiesti**. Ciò portava a prestazioni che, per inefficienze o mancanza di informazioni, non erano adeguate **ai tempi e alle condizioni richieste**.

Il **motore per l'evoluzione digitale dei processi interni** è stato **il team IT** di Coopservice, che aveva la necessità di ottimizzare i processi di IT Operations come **Incident e Service Request**. **La misurazione dei livelli di servizio** erogati dalla struttura IT era fondamentale **per garantire l'adeguato supporto al business**, ma la presenza di **più fornitori e piattaforme con differenti SLA** rendeva difficile la lettura dei dati alla luce dei processi operativi interessati.



«La nostra sfida è quella di rendere Coopservice digitale entro il 2024.

*Vogliamo che le persone operative siano facilitate da processi ben formalizzati e che i manager siano in grado di **analizzare i KPI e identificare le aree di inefficienza**. Abbiamo in piano un **percorso strutturato** che toccherà tutte le direzioni.* »

Gianfranco Scocco, CIO di Coopservice





Questa esigenza ha portato l'IT a voler calare i processi più operativi di ITIL all'interno di una **piattaforma digitale**, i cui principi potessero essere poi **estesi anche alle altre funzioni** allo scopo di **creare un unico ecosistema automatizzato** di gestione dei processi legati all'erogazione dei servizi di supporto.

A questa volontà di **centralizzazione e automazione** si accompagnava anche **l'esigenza di gestire gli asset aziendali** in modo accurato. La loro distribuzione **su più sistemi, dipendenti e servizi**, infatti, comportava una perdita di controllo, di focus e in definitiva maggiori costi, che finiscono per impattare direttamente sul **marginale delle commesse**.

Il team IT **voleva poter interagire in tempo reale** con una **componente IT estremamente distribuita e difficile da tracciare nel suo ciclo di vita** (parliamo di 2500 client e 800 server, ma non solo), in modo da essere più tempestivo **nel fornire supporto agli utenti e valorizzare gli asset inutilizzati**.

C'era quindi **la necessità di creare un ecosistema digitale** che integrasse tramite **un unico portale di accesso** non solo le informazioni relative ai servizi di supporto erogati, ma anche quelle relative **agli asset IT aziendali**.

La soluzione:

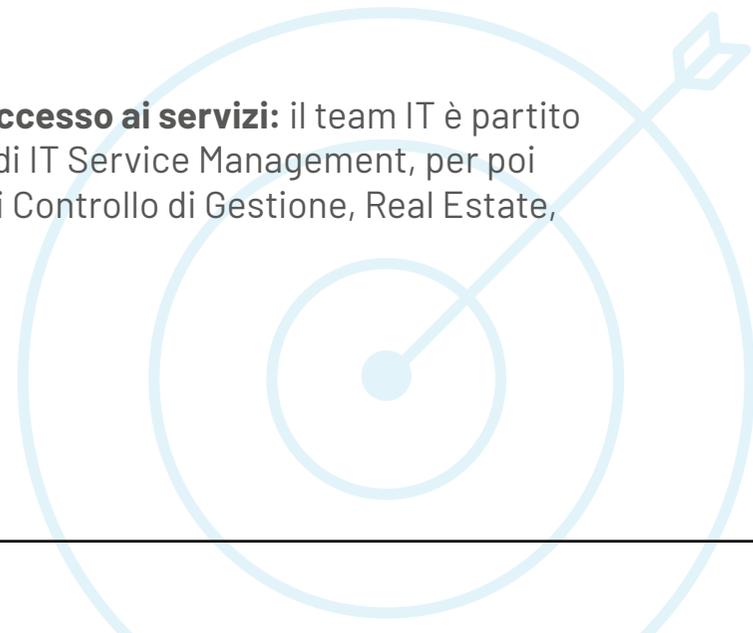


DIGITALIZZARE I PROCESSI IN UN UNICO PORTALE AZIENDALE PER POTERLI AUTOMATIZZARE E MISURARE.

La volontà di **ricercare una soluzione trasversale** alle diverse funzioni aziendali, **ha spinto il team IT a intraprendere un progetto di Enterprise Service Management** fondato sulla **tecnologia Ivanti**. Il risultato finale si è concretizzato **in un unico portale di accesso ai servizi** per tutti gli utenti Coopservice che da solo è in grado di **mettere in relazione i processi nel retroscena e fornire velocemente gli output richiesti**.

In questo percorso Coopservice ha individuato in WEGG **il partner ideale per riuscire ad adattare lo strumento Ivanti** alle esigenze di tutte le aree coinvolte. **L'esperienza consulenziale di WEGG** nell'applicazione di **metodologie e best-practices IT a contesti non IT**, infatti, è stata determinante nel garantire **una chiara visione del contesto e la giusta concretezza** nella realizzazione delle soluzioni e delle integrazioni.

Optima è il nome con cui è stata **battezzata la piattaforma di accesso ai servizi**: il team IT è partito con **il disegno dei processi di IT Operations** sulla componente di IT Service Management, per poi estendere le logiche all'intera azienda, in particolare alle aree di Controllo di Gestione, Real Estate, Risorse umane, QHSE e Servizi generali.





“ Siamo **contenti del risultato**» spiega Scocco «perché stiamo avendo un buon riscontro da chi lo usa e ad oggi capita ogni settimana di ricevere **richieste di digitalizzazione di nuovi processi**. L'azienda, infatti, ha interiorizzato in fretta il concetto di Enterprise Service Management. Il mio collega Marco Rusalen, riferendosi alla piattaforma, è solito a dire 'No Optima... no party'... e condivido il suo pensiero! ”

Lo strumento, infatti, oltre a facilitare agli utenti l'accesso e l'erogazione dei servizi, ha l'importante vantaggio di poter formalizzare e strutturare i processi core **in ottica di service agreement**: i manager possono misurare i KPI e riscontrare eventuali inefficienze.

Si tratta di un beneficio che porterà **marginari di miglioramento continui** all'azienda.



La modalità seguita:



RIDISEGNARE I PROCESSI OPERATIVI IT ED ENTERPRISE ALL'INTERNO DI UNA TECNOLOGIA DI SERVICE MANAGEMENT.

La **tecnologia di IT ed Enterprise Service Management di Ivanti** è stata scelta **dopo un'accurata software selection** per le sue caratteristiche di **copertura funzionale** delle **esigenze e di apertura alle integrazioni** con quanto già presente.

Il lavoro più duro, svolto dal team IT con il supporto di WEGG, è stato quello di **ridisegnare sulla piattaforma i processi più congrui al raccoglimento e all'integrazione di dati e attività** per fornire risposte automatizzate alle richieste. Ciò ha richiesto **un confronto continuo** con le direzioni delle altre funzioni aziendali per identificare necessità e KPI da misurare.

La **gestione della piattaforma** è stata poi arricchita in un secondo momento con le soluzioni più tecnologiche della suite Neurons al fine di avere **tutte le informazioni disponibili e normalizzate** sugli **asset aziendali**. Questo permetterà agli operatori di essere più tempestivi nel fornire supporto e di avere una vista aggiornata del ciclo di vita di ogni dispositivo all'interno di un'unica console.

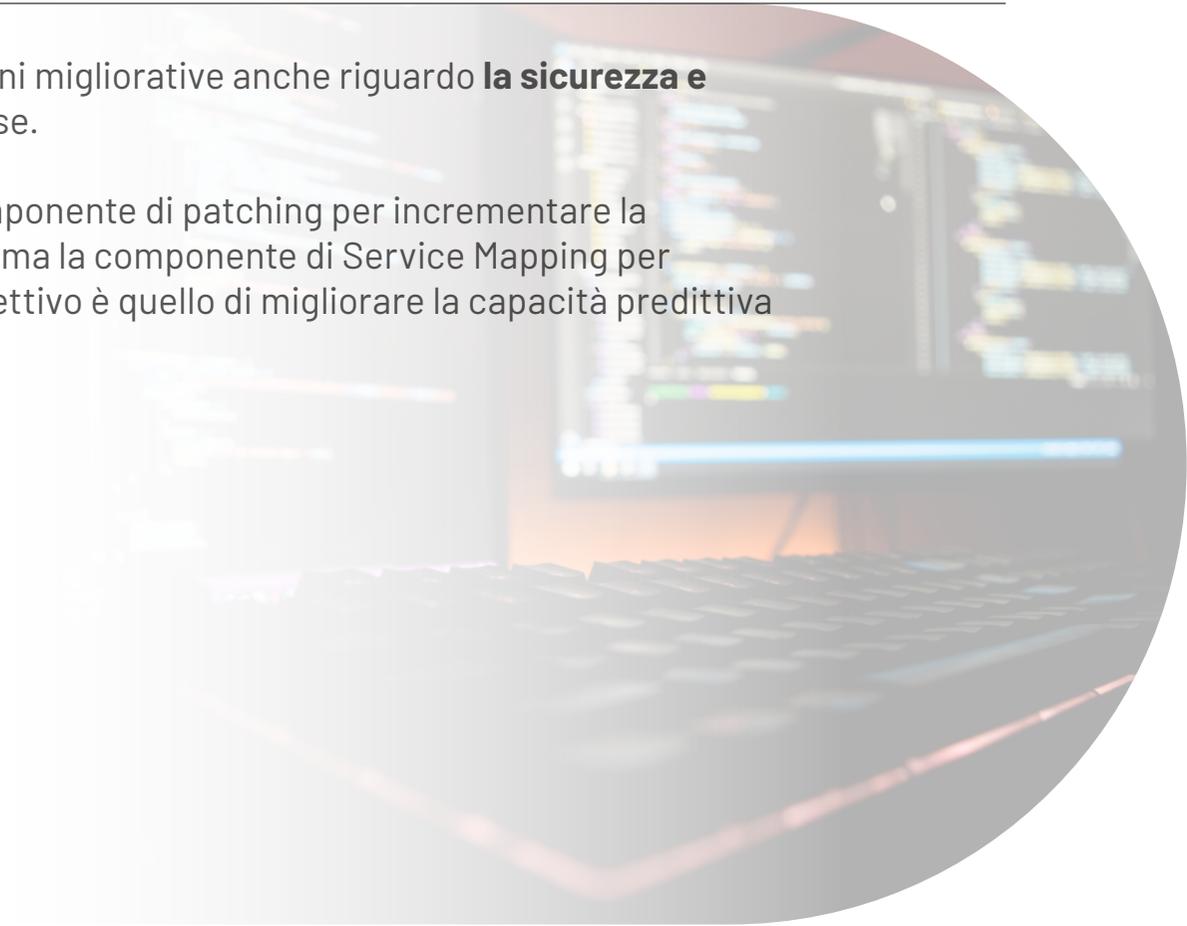
Uno dei vantaggi sarà proprio quello di poter recuperare **eventuali inutilizzi**, valorizzando appieno il proprio parco mezzi.

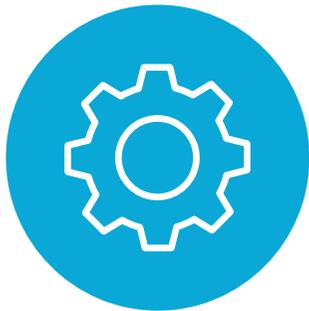




Il progetto vedrà nei prossimi mesi delle evoluzioni migliorative anche riguardo **la sicurezza e l'efficienza dei sistemi** in supporto alle commesse.

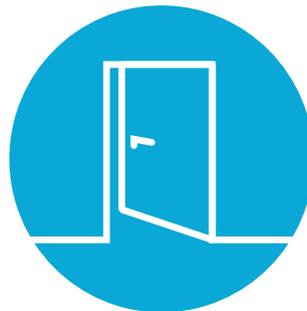
«Andremo a consolidare» spiega Scocco «la componente di patching per incrementare la sicurezza e arriveremo a integrare sulla piattaforma la componente di Service Mapping per evolvere la mappatura all'interno del CMDB. L'obiettivo è quello di migliorare la capacità predittiva su incidenti e availability dei sistemi».





PROCESSI IT RIVISTI per renderli più efficienti

- Misurazione SLA di più fornitori
- Gestione strutturata e automatizzata delle richieste di servizi IT
- Evoluzione capacità predittiva su incidenti e availability
- Integrazione con la componente di IT Asset Management



UN UNICO ACCESSO ai servizi per l'intera azienda

- Utilizzo di un'unica piattaforma condivisa, semplice e intuitiva
- Tempi di evasione ridotti
- Integrazione di strumenti diversi per la gestione automatizzata delle richieste



GESTIONE PUNTUALE e centralizzata degli asset IT

- Visibilità sull'intera componente IT
- Informazioni normalizzate e centralizzate
- Integrazione con gli strumenti di gestione dei servizi



Gianfranco Scocco, CIO di Coopservice:



“ Questa progettualità è utile a quelle realtà che vogliono rendere più efficienti i loro processi interni e di erogazione del servizio generando un impatto positivo sull’EBITDA.

Stiamo vincendo la sfida di una Coopservice digitale entro il 2024. Optima, ovvero il portale in cui abbiamo calato i processi, è la punta di diamante di un percorso strutturato che toccherà tutte le direzioni aziendali per digitalizzare sempre più processi sulla piattaforma.

La cosa più bella è vedere come il concetto di Enterprise Service Management sia ormai interiorizzato in azienda. Le altre funzioni hanno capito i benefici del progetto e ci richiedono supporto per digitalizzare i loro processi. ”

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.



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
