



## 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.

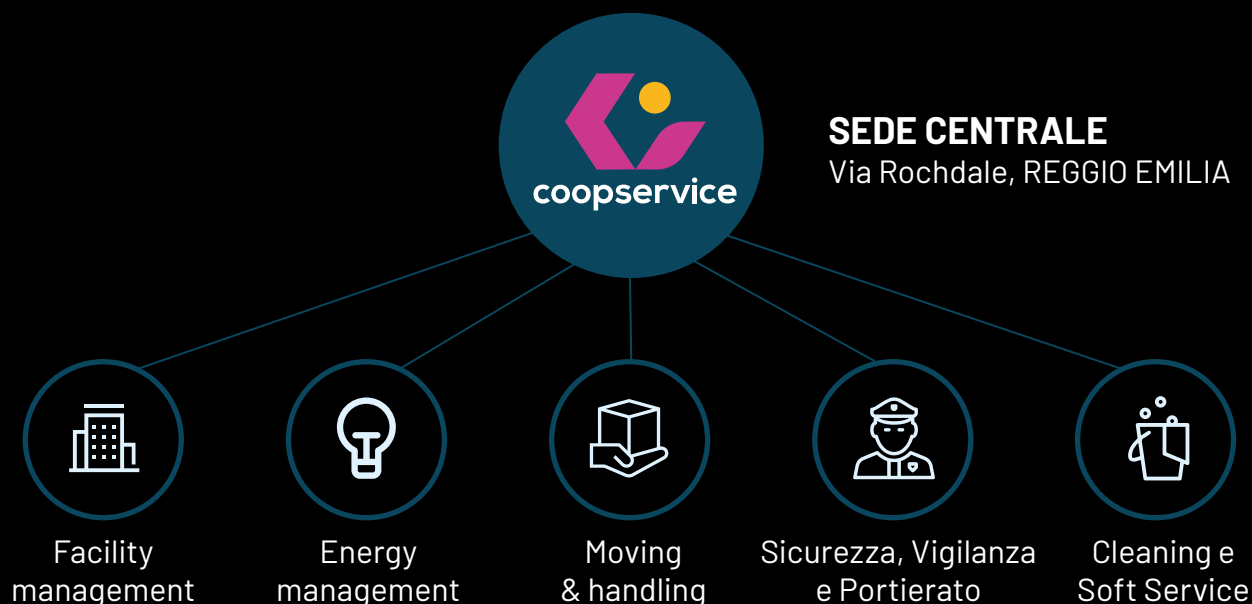
<b>Settore:</b>	Energy e Facility Management, Sicurezza e Vigilanza, Movimentazione merci e logistica, Cleaning e Soft Services
<b>Stato di fatto:</b>	I processi interni non erano digitalmente strutturati per gestire in modo efficace l'erogazione dei servizi.
<b>Problema:</b>	L'IT - ma anche le altre 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.
<b>Obiettivo:</b>	Creare un ecosistema efficiente di gestione dei processi di erogazione dei servizi di supporto trasversale all'intera azienda.
<b>Soluzione adottata:</b>	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:



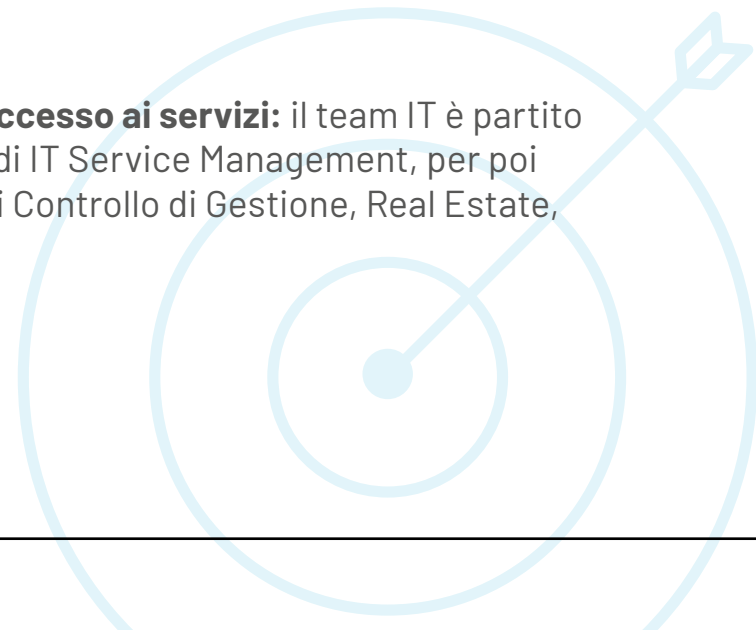
## DIGITALIZZARE I PROCESSI IN UN UNICO PORTALE AZIENDALE PER POTERLI AUTOMATIZZARE E MISURARE.

---

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 **margini 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.



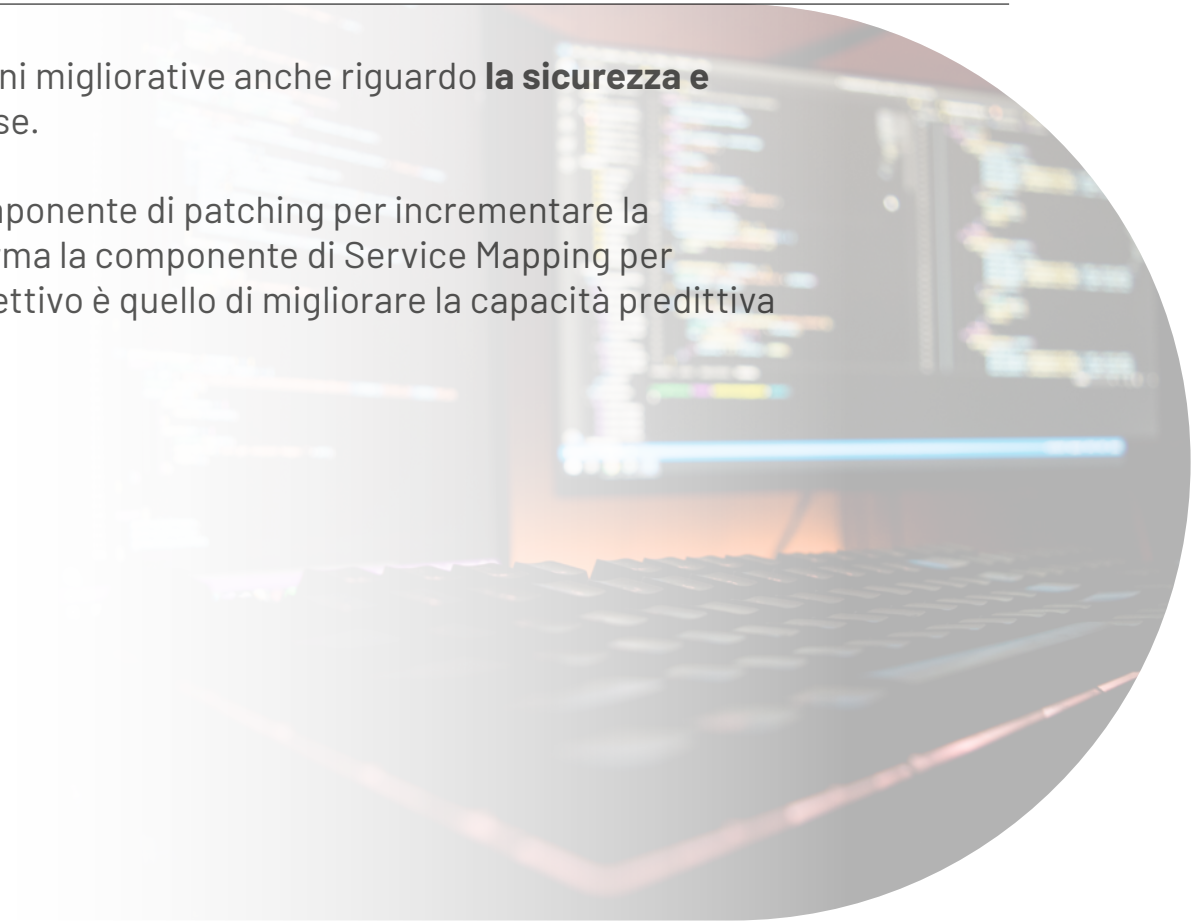




---

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

---