

Caso: Liguigas

OTTIMIZZARE LA GESTIONE DELLE CHIAMATE IN-BOUND

RISOLVENDO LE RICHIESTE DI SUPPORTO NELLA STESSA TELEFONATA

Un sistema software consente la risoluzione delle problematiche di primo livello che si concludono nella maggior parte dei casi entro pochi minuti e con una sola telefonata

Liguigas non distribuisce solo le classiche bombole nere che tutti conoscono ma dispone di una vasta ed articolata gamma di prodotti che non possiamo elencare in questo articolo.

Ci basti citare il servizio "gas a contatore", un servizio dedicato ai Clienti con piccoli serbatoi dotati di contatore. Liguigas, grazie al contatore dotato di telemetria, può verificare i consumi e pianificare razionalmente i rifornimenti.

Liguigas ha soluzioni per tutti i casi in cui occorra riscaldare, produrre acqua calda, cucinare, disporre di energia a basso impatto ambientale ed elevata resa energetica per le differenti necessità lavorative.

Un combustibile particolarmente ecologico è il pellet di legno, costituito da segatura proveniente dagli scarti della lavorazione del legno essiccata e poi compressa in forma di piccoli cilindri. Prodotto ed utilizzato per la prima volta negli USA dopo la crisi petrolifera del 1979, i pellet rappresentano una fonte energetica alternativa ed ecologica con elevato potere calorifico e un basso contenuto di ceneri residue. Il mercato dei pellet è considerato uno dei settori più innovativi ed attuali nel panorama energetico italiano, nel quale la domanda di biocombustibili solidi è in costante crescita.

Liguigas è oggi un'azienda multi prodotto che è presente sul territorio con grande capillarità attraverso una articolata rete 50 filiali che gestiscono i rivenditori delle zone assegnate. Questo genera la necessità di un buon servizio di Help Desk particolarmente efficace per supportare i sistemi IT della sede e delle filiali.

La divisione IT di Liguigas, composta da sedici addetti di cui 5 responsabili della gestione, manutenzione e supporto della struttura IT dell'azienda.

L'help desk funziona tutti i giorni lavorativi e riceve circa 13.000 telefonate l'anno da 900 utenti dislocati nelle 50 filiali operative sul territorio. L'esigenza sottoposta da Liguigas era quella di semplificare la gestione delle chiamate in-bound risolvendo in tempi rapidi le richieste di supporto.

L'esperienza di Liguigas conferma che la gestione dei servizi è sempre più strategica per le aziende. Infatti la gestione dei servizi è fondamentale per il successo dell'azienda: la competitività si gioca sui livelli di servizio forniti ai propri

clienti. La gestione dei clienti equivale alla gestione dei servizi e sempre di più coincide con la gestione dell'azienda.

Nelle aziende di successo orientate ai servizi, sono scomparsi i progetti IT piramidali del passato, lasciando il posto a business project dove l'ICT serve a gestire i processi aziendali al fine del conseguimento di specifici obiettivi economici. Per operare una transazione agevole da semplice centro di costo a strumento per la creazione di profitti, l'IT ha dovuto adottare un nuovo modo di pensare: abbandonare il tradizionale orientamento all'eccellenza tecnologica e iniziare ad allineare realmente le risorse e i processi IT alla promozione del valore aziendale.

In quest'ottica, l'help desk deve salire di un gradino e trasformarsi in Service Desk. Il service desk è una struttura globale attraverso la quale integrare i processi business di varie parti dell'organizzazione per influire in termini positivi sulle modalità di erogazione dei servizi IT

Il maggiore orientamento ai servizi apre la strada all'adozione di best practice e al miglioramento dei processi. Il principio delle best practice è semplice e razionale: si tratta di apprendere dai successi e dagli insuccessi di altri. La massima priorità dei manager IT è tuttora la semplificazione dei processi finalizzata alla riduzione dei costi.

Questo obiettivo genera a sua volta le iniziative di allineamento tra IT e attività aziendale.

L' ITIL (Information Technology Infrastructure Library), sviluppato dal governo inglese alla fine degli anni '80, è diventato il principale standard internazionale per i processi di gestione dei servizi IT. L'ITIL è un framework di best practice aperte ed espandibili che

consente alle organizzazioni di armonizzare efficacemente le risorse IT con le procedure aziendali. Definisce inoltre un linguaggio comune per tutti gli utenti e i consumatori e propone uno schema a cui l'organizzazione IT può attingere per definire i servizi, i ruoli e le responsabilità interne. A sua volta, ITIL ha dimostrato di ridurre le spese operative IT.

Poiché le aziende tendono ad adottare un approccio sempre più orientato ai servizi, le organizzazioni IT do-

ITSM di FrontRange Solutions
I nostri lettori possono scaricare un dossier di approfondimento sul Service Management che descrive le funzioni di ITSM accedendo alla pagina
www.datacenter.duke.it

vrebbero muoversi nella stessa direzione. In passato, in assenza di processi maturi, l'organizzazione IT non era in grado di determinare i costi connessi all'erogazione e al supporto di particolari servizi o clienti. È difficile, se non impossibile, qualificare e quantificare il "valore" che l'IT apporta all'attività aziendale.

L'importanza strategica della gestione dei servizi impone anche l'adozione di una corretta architettura orientata ai servizi (Service Oriented Architecture, SOA).

Dopo un'analisi di mercato effettuata con il supporto di InfoAdv uno dei primi partner di Front Range, Liquigas ha scelto la soluzione di ITSM di FrontRange Solutions, implementando i moduli di Incident Management, Knowledge Management e Self Service.

FrontRange IT Service Management è una soluzione sviluppata sulla base del framework .NET, che assicura tecniche di implementazione semplici e la capacità di allinearsi alle esigenze attuali delle aziende. Questa struttura flessibile permette di raggiungere un livello ineguagliato di personalizzazione e integrazione della piattaforma alle specifiche esigenze di ogni service desk. ITSM Foundation è stato studiato per offrire un singolo punto di accesso a tutti i dati rilevanti e per consentire di personalizzare l'interfaccia anche a chi non ha esperienza nella programmazione.

L'offerta IT Service Management (ITSM) di FrontRange Solutions comprende soluzioni basate su ITIL ed è una scelta ideale per le imprese di dimensioni medio grandi che scelgono di operare sulla base delle best practice. FrontRange ITSM permette ai service desk di queste organizzazioni di migliorare l'efficienza dei processi automatizzando e uniformando ai moduli ITIL consolidati. Gli strumenti sono facilmente scalabili sia sul piano tecnologico che in funzione della maturazione dei processi.

Grazie a ITSM il reparto IT di Liquigas ha ottimizzato la risoluzione delle problematiche di primo livello che si concludono oggi entro pochi minuti e con una sola telefonata.

Dalla microinformatica al software gestionale fino a problemi relativi alla rete e alla fonia, l'Help Desk risponde a qualsiasi esigenza, problema o guasto.

Incident Management

Il processo di incident management ha l'obiettivo di permettere il ripristino della normale operatività dei sistemi nel più breve tempo possibile e di ridurre al minimo gli impatti negativi sull'attività aziendale.

La soluzione ITSM di fronte include una serie di best practice mutuata da ITIL che facilitano la classificazione degli incidenti dal momento del loro insorgere.

Il modulo presiede alla fondamentale fase della diagnostica al momento della creazione di un incidente con la registrazione del cliente, e delle informazioni di dettaglio fornite dal cliente (elementi di configurazione, diari e allegati).

Segue istantaneamente un indirizzamento automatico sulla base della tipologia, che consente una procedura di verifica dei problemi per identificarne la soluzione.

L'analisi viene completata tramite un knowledge base e ne consegue la risoluzione che è controllata da un workflow engine.

Grazie alla creazione di un repository di tutte le problematiche (ad oggi circa 25.000 item), ogni chiamata prevede l'inserimento di parole chiave che in automatico identifica l'errore e apre le possibili soluzioni al problema.

Il modulo di Self Service consente di ricevere e di rispondere alle chiamate automaticamente via email e quindi di fornire un servizio 24 ore su 24.

"A breve utilizzeremo il modulo Self Service in modo da rispondere alle chiamate, attraverso l'email, 24 ore su 24, 7 giorni su 7", ha commentato Riccardo Salierno, responsabile IT in Liquigas.

"Grazie al supporto di InfoAdv, la società di consulenza per le soluzioni FrontRange, e alla validità della soluzione proposta, abbiamo realizzato un'implementazione rapida e indolore per il nostro reparto senza subire downtime nella fornitura del servizio di help desk".

Fondata nel 1989 a Pleasanton (California), FrontRange Solutions è specializzata nello sviluppo di software e sistemi legati alla Customer Relationship Management che consentono alle PMI di competere in modo efficace con le grandi organizzazioni.

FrontRange Solutions commercializza le proprie soluzioni in tutto il mondo attraverso partners e VAR. Front Range, che appartiene al gruppo di investimento Francisco Partners, ha un tasso di crescita eccezionale: lo scorso anno il business è salito del 46% rispetto al 2006).

L'azienda sta rinforzando ulteriormente la propria struttura europea ad italiana. L'ingresso dei nuovi manager in FrontRange Solutions, che ha iniziato il nuovo anno fiscale a maggio, deriva dalle esigenze di riorganizzazione nella regione Europea come conseguenza

delle due recenti acquisizioni di Enteo Software e Centennial Software. Gli annunci riguardano la nomina di Philippe Ortodoro quale nuovo General Manager Southern Europe e Scandinavia e Robert Jenni quale nuovo Sales Manager per l'Italia e la Svizzera.

Ortodoro ha dichiarato che la strategia di Front Range è quella di rafforzare Francia, Spagna ed Italia. FrontRange punta particolarmente sull'Italia perchè - dice Ortodoro - "gli investimenti dal punto di vista informatico in Italia sono stati fino ad ora modesti e quindi maggiori sono le opportunità di crescita per il futuro. Non possiamo che essere contenti per la fiducia che questa grande azienda pone nel nostro paese ed in particolare nel futuro dell'informatica in Italia".

InfoADV

InfoADV è una società di consulenza specializzata in soluzioni per il Service Management. Fondata nel 2000 da Giovanni Fracasso e Luca DiLeo, è diventata una realtà consolidata nel settore. Tra i maggiori clienti di InfoADV appaiono nomi importanti come: Seteci, Compass, Mediobanca e Barclay's Bank.