

Milano Serravalle- Milano Tangenziali S.p.A.

Grazie a Micro Focus® Service Desk, l'azienda che opera nel settore dei viaggi e dei trasporti, ora è in grado di fornire un'assistenza tecnica più immediata e mirata e un maggiore livello di conformità ai rigorosi Contratti di assistenza (SLA, Service Level Agreement) interni.



Panoramica

Milano Serravalle gestisce la rete infrastrutturale stradale al servizio del territorio milanese e lombardo, che rappresenta una delle aree europee a maggiore densità di traffico. Fondata nel 1951, l'azienda conta circa 700 dipendenti e monitora autostrade su cui viaggiano ogni giorno centinaia di migliaia di persone.

La sfida

Milano Serravalle deve essere sempre pronta a rispondere e intervenire per risolvere gli eventuali problemi che possono verificarsi sulla vasta rete stradale che gestisce. Di fatto, i problemi ai quali deve far fronte possono essere di varia natura, da quelli riguardanti i sistemi informatici utilizzati presso i caselli ai guasti a sistemi telefonici, stampanti o reti.

Stefano Zangarini, IT System Manager presso Milano Serravalle, afferma: "La rete autostradale e tangenziale gestita da Milano Serravalle rappresenta una delle tratte stradali più

congestionate e a maggiore densità di traffico dell'Italia settentrionale. Il nostro personale IT fornisce servizi di manutenzione e assistenza tecnica per i sistemi installati nell'intera rete. Se si verifica un problema, dobbiamo essere pronti ad adottare le misure necessarie in maniera tempestiva e in conformità con gli SLA (Service Level Agreement) stabiliti".

Per gestire le richieste di supporto tecnico, in passato Milano Serravalle si avvaleva di un software sviluppato internamente, che tuttavia non riusciva a fornire una reportistica basata sugli SLA e a gestire adeguatamente le chiamate di assistenza o emergenza in entrata. Marco Pedrotti, CIO presso Milano Serravalle, afferma: "Desideravamo installare un sistema di richieste di assistenza più avanzato e professionale basato su ITIL (Information Technology Infrastructure Library) che ci consentisse di migliorare la velocità e la qualità del servizio offerto ai nostri utenti".

Soluzione

Dopo aver valutato una serie di applicazioni offerte dai principali fornitori IT, Milano Serravalle ha optato per l'installazione di Service Desk.

"Utilizzavamo già Micro Focus ZENworks® e, dopo aver appreso che veniva anche offerta una soluzione per l'help desk, abbiamo subito capito che si sarebbe creata una sinergia perfetta tra le due soluzioni. Disporre di un altro prodotto a supporto di ZENworks ci avrebbe garantito una maggiore integrazione, facilità d'uso, standardizzazione e, ovviamente, risultati più soddisfacenti", sostiene Zangarini.



Panoramica

■ Settore

Viaggi e trasporti

■ Ubicazione

Italia

■ Sfida

Il software sviluppato internamente non aveva consentito di assicurare la conformità agli SLA.

■ Soluzione

Utilizzare Service Desk per gestire centralmente tutte le risorse IT.

■ Risultati

- + Eliminazione dei task manuali
- + Creazione di una gerarchia di priorità, che aiuta i tecnici a rispettare i rigorosi SLA

"Service Desk ci aiuta a tenere praticamente tutto sotto controllo da una posizione centralizzata, consentendoci di ridurre i tempi di risposta di quasi l'80%. Service Desk si è rivelato la soluzione ideale per noi".

STEFANO ZANGARINI

IT Systems Manager
Milano Serravalle

“Grazie a Service Desk e ZENworks siamo in grado di ottemperare senza difficoltà agli obblighi previsti dai nostri Contratti di assistenza (SLA) interni e di offrire un servizio di maggiore qualità, garantendo la soddisfazione degli utenti e tenendo sotto completo controllo i problemi dei sistemi”.

STEFANO ZANGARINI

IT Systems Manager
Milano Serravalle

La soluzione Service Desk è altamente scalabile e facile da installare e la sua perfetta integrazione con le applicazioni già utilizzate da Milano Serravalle pone l'azienda nelle condizioni di poter gestire in maniera centralizzata tutte le risorse IT.

Dopo una rapida implementazione, che ha richiesto una formazione specifica e completa per il personale IT dell'azienda, Milano Serravalle è passata immediatamente alla fase di test del prodotto per verificarne le potenzialità e acquisire maggiore familiarità con le funzionalità offerte.

Afferma Pedrotti: “Siamo riusciti a sfruttare tutti i vantaggi offerti dall'integrazione del prodotto con la nostra infrastruttura in uso, grazie alla facilità con la quale lo strumento si presta alla personalizzazione e grazie all'interfaccia nativa condivisa con ZENworks. Siamo rimasti colpiti in maniera talmente positiva che abbiamo deciso di estendere l'adozione della suite per approdare a una gestione più centralizzata del nostro ambiente. È stato estremamente semplice collegare Service Desk al nostro sistema e-mail Lotus Domino e configurare un gateway di posta tra il precedente sistema di richieste di assistenza e il nuovo sistema”.

Stefano Zangarini afferma: “Adesso quando riceviamo una richiesta di assistenza tecnica accade esattamente ciò che volevamo accadesse. Service Desk esegue automaticamente l'escalation delle chiamate indirizzandole alla persona competente, eliminando quasi del tutto l'esigenza di intervento manuale”.

Service Desk offre a Milano Serravalle la possibilità di monitorare le prestazioni fornite agli utenti e di soddisfarne i requisiti IT da una

prospettiva globale. Pedrotti afferma: “Service Desk ci ha consentito di migliorare il servizio offerto agli utenti e di tenere sotto completo controllo tutti gli aspetti della fornitura del servizio, ottemperando anche ai nostri SLA interni”.

Risultati

Service Desk ha offerto a Milano Serravalle la possibilità di sviluppare una visione centralizzata, aggiornata e completa di tutte le operazioni di supporto e manutenzione svolte dall'azienda, eliminando l'esigenza di quei task manuali che in passato le impedivano di fornire agli utenti un servizio veloce e affidabile. La soluzione ha anche consentito a Milano Serravalle di creare una gerarchia di priorità per il raggiungimento della perfetta conformità con i rigorosi SLA dell'azienda.

Pedrotti afferma: “Ci siamo accorti che molte richieste di supporto non riguardano incidenti reali ma piuttosto richieste di assistenza tecnica che spesso si trasformano in mini-sessioni di formazione personalizzate. Nutriamo una particolare fiducia nelle potenzialità analitiche del prodotto per fornire un feedback che consenta al dipartimento di formazione di organizzare corsi mirati per gruppi di utenti”.

Zangarini afferma: “Grazie a Service Desk, ora ogni singola richiesta di assistenza può essere monitorata, registrata e indirizzata al dipartimento di riferimento, consentendoci di fornire un supporto più immediato, affidabile e mirato.

Service Desk e ZENworks ci aiutano a tenere praticamente tutto sotto controllo da una posizione centralizzata, consentendoci di ridurre i tempi di risposta quasi dell'80%. Service Desk si è rivelato la soluzione ideale per noi”.



Micro Focus
Italia

+39 02 366 349 00

Micro Focus
Sede centrale

Regno Unito
+44 (0) 1635 565200

www.novell.com