



CUSTOMER SUCCESS STORY

EasyVista alla base dei processi di asset management e di help desk di Avenance

SCENARIO

Avenance è il marchio con cui il Gruppo Elior, primo operatore di ristorazione in Francia e il terzo in Europa, propone i suoi servizi di ristorazione collettiva nel mondo. Con oltre 4.000 addetti, due sedi nazionali a Milano e Roma e filiali in tutta Italia, Avenance Italia eroga 38 milioni di pasti annui a clienti di Aziende, Sanità, Scuole, Forze Armate e Collettività.

LE NECESSITÀ

A fronte di una crescita del parco informatico aziendale, distribuito su otto sedi e arricchitosi ulteriormente in seguito all'acquisizioni di nuove società, sono aumentate le problematiche strutturali e organizzative legate alla gestione dei beni informatici e delle richieste di assistenza tecnica da parte dei dipendenti.

Queste nuove esigenze hanno persuaso Avenance ad avviare una selezione per individuare una soluzione software di IT Management, in grado di automatizzare il controllo del parco informatico e per realizzare un nuovo sistema di service desk centralizzato per fornire agli utenti un'assistenza tecnica puntuale. "EasyVista ha dimostrato di adattarsi perfettamente alle nostre esigenze: è una soluzione completa e integrata, facile da utilizzare, dispone già di alcuni processi standard presenti in azienda e ha richiesto pochi giorni per apportare le personalizzazioni necessarie", dichiara Davide Melloni, IT Manager di Avenance. "Inoltre è localizzata in italiano e possiede una flessibilità tale da consentire, in vista di uno sviluppo futuro del Gruppo, una facile estensione dell'applicazione".

VANTAGGI

"Grazie a EasyVista adesso possiamo contare su una gestione centralizzata e automatizzata di tutto il nostro parco IT, con la possibilità di realizzare report chiari, affidabili e completi, a supporto delle decisioni e accessibili dai diversi livelli manageriali dell'azienda."

Davide Meloni
IT Manager, Avenance

I BENEFICI

- Gestione centralizzata e automatizzata del parco IT
- Reportistica completa e affidabile a supporto delle decisioni e accessibile dai diversi livelli manageriali
- Visibilità delle informazioni finanziarie relative agli asset IT
- Migliore gestione dei servizi erogati e rispetto degli SLA

LA SOLUZIONE

Una caratteristica che ha contribuito alla scelta di EasyVista è la sua facilità di personalizzazione, che permette ad Avenance di intervenire direttamente sulla soluzione senza ricorrere a interventi esterni da parte del fornitore, con un conseguente risparmio di tempo e di costi.

Una volta terminata l'implementazione della soluzione, il primo risultato tangibile è stato riscontrato con l'avvio dell'inventario automatico, eseguito dal modulo EasyVista Discovery, che ha permesso ad Avenance in tempi rapidissimi, si parla di poche ore, di rilevare e tracciare i circa 500 PC presenti in azienda.

Un'altra parte del progetto, in corso di finalizzazione, riguarda la realizzazione di un'efficiente modello di Software Asset Management (SAM), al fine di gestire una politica software strutturata e supportata da EasyVista per il monitoraggio dello stato delle licenze software, la prevenzione di eventuali installazioni non autorizzate, la gestione di informazioni legate ai software disponibili e non utilizzati, ecc.

Questa prima fase del progetto ha dato gli esiti attesi. La soluzione EasyVista permette ad Avenance di conoscere esattamente quanti e quali beni IT sono assegnati a una specifica divisione o a un determinato utente, di tenere traccia di tutti gli spostamenti o delle ri-assegnazioni di ogni singolo bene per tutta la durata del suo ciclo di vita: dall'acquisto fino alla dismissione. Il valore aggiunto di EasyVista, tra gli altri, è la capacità di coprire le esigenze di asset management per il controllo dei dati sia tecnici sia finanziari delle risorse IT.

La seconda fase del progetto, relativa allo sviluppo di un help desk per la gestione delle problematiche hardware e software degli utenti, è attualmente in fase di completamento. "In questo caso la finalità del progetto è di utilizzare EasyVista per arrivare a una gestione centralizzata e automatizzata dei processi attraverso il portale Web (Self-Service EasyVista), con la possibilità di poter tracciare tutte le richieste di intervento o assistenza e di disporre di uno storico delle attività svolte, oltre a poter effettuare un controllo puntuale sul livello dei servizi erogati", conclude Melloni.

Infine, data l'estrema flessibilità della soluzione, Avenance sta valutando la possibilità di estendere l'utilizzo di EasyVista alla gestione di altri beni non IT come, ad esempio, gli arredi, i cellulari aziendali, le schede telefoniche ed eventualmente anche il parco auto.

RIEPILOGO

- Avenance: In breve
- www.elior.it
- Settore: Ristorazione collettiva
- Inizio attività: 2004
- Addetti: Oltre 4.000
- Moduli implementati: Asset Management, Service Management, Discovery, Discovery SNMP, Usage, Self-Service Portal
- Headquarters: Milano, Italia