

StevanatoGroup

CUSTOMER SUCCESS STORY

Stevanato Group si appoggia a EasyVista per ottimizzare e semplificare la gestione del service desk e il monitoraggio degli asset IT

SCENARIO

Con oltre sessant'anni di esperienza, Stevanato Group è oggi una realtà industriale che fa della produzione dei propri impianti ad alta tecnologia la chiave del suo successo. Il gruppo opera attraverso due divisioni: Glass Division, specializzata nella produzione di primary packaging da tubo vetro per uso farmaceutico, ed Engineering Division, focalizzata sulla progettazione e realizzazione di macchinari e impianti per il converting e l'ispezione visiva e il controllo dei contenitori da tubo vetro.

La sinergia tra le due divisioni assicura a Stevanato Group il completo controllo sull'intero processo produttivo, dall'acquisto delle migliori materie prime all'assistenza post vendita. Il gruppo dispone di cinque siti produttivi: Piombino Dese, Latina e Vicenza in Italia, Messico e Repubblica Slovacca. Entro il 2014 sarà operativo un nuovo sito in Cina.

Nel 2012 il Gruppo, che impiega 1.600 persone, ha registrato un fatturato di 210 milioni di Euro e una capacità produttiva di circa 3 miliardi di contenitori in vetro all'anno.

LE NECESSITÀ

L'importante crescita di Stevanato Group, ha comportato un aumento della complessità dei sistemi informativi e l'esigenza, da parte del dipartimento IT, di realizzare un sistema che rappresentasse il punto di contatto tra l'IT e gli utenti dell'azienda, per gestire in modo automatico e omogeneo gli incidenti e le richieste, garantendo al contempo l'alta qualità dei servizi IT. Il primo passo è stato quello di definire i processi, per poi procedere con la selezione di un tool, che rispondesse a precisi criteri: parametrizzazione e gestione del database utenti, gestione del catalogo servizi, interfaccia utenti user friendly e customizzabile, flessibilità, apertura richieste direttamente dagli utenti, compatibilità con i processi ITIL, gestione grafica del CMDB e totale integrazione dei dati.

VANTAGGI

“EasyVista ci ha permesso di integrare, in un'unica soluzione, tutti i processi relativi al Service Desk, standardizzando e automatizzando il processo di gestione degli incidenti e delle richieste da parte dei nostri utenti interni. Il punto di forza della soluzione è l'estrema flessibilità e semplicità di utilizzo, sia per quanto riguarda la customizzazione dei processi sia delle interfacce utenti”

Silvia Introzzi
ICT Service Management
& Compliance, Stevanato Group

I BENEFICI

- La realizzazione di un sistema strutturato e omogeneo permette di gestire al meglio gli incidenti e le richieste degli utenti, migliorando il livello del servizio offerto
- Estrema flessibilità e customizzazione dei processi, delle notifiche e delle interfacce utenti
- Possibilità di prevenire eventuali malfunzionamenti nell'infrastruttura IT
- Identificazione automatica di tutti gli asset IT e dei servizi connessi

LA SCELTA

Dopo aver effettuato una software selection volta a individuare i sistemi di IT service e asset management, che meglio rispondevano alle esigenze aziendali, il dipartimento IT ha identificato otto differenti soluzioni, che successivamente si sono ridotte a una short list di tre fornitori. Si è proceduto quindi alla richiesta della valutazione economica e di una demo della soluzione, fino alla disposizione di una dettagliata griglia di valutazione dei requisiti richiesti. "Sulla base dei risultati della griglia di valutazione, EasyVista è stata la soluzione con il maggior punteggio, ossia quella che rispondeva pienamente alle nostre

esigenze - dichiara Silvia Introzzi, ICT Service Management & Compliance di Stevanato Group - In particolare, EasyVista ha dimostrato di possedere un forte grado di flessibilità e customizzazione, non solo per quanto riguarda i processi, ma anche per le notifiche e le maschere. La semplicità di utilizzo da parte dei nostri utenti, che rappresentava uno dei prerequisiti essenziali, si è quindi dimostrato il punto di forza di EasyVista."

LA SOLUZIONE

Una volta individuata la soluzione, la prima fase del progetto ha interessato l'implementazione degli strumenti di service operation e asset configuration management, l'integrazione della soluzione con il database LDAP, a cui il dipartimento IT si appoggia per l'autenticazione interna degli utenti a EasyVista, e l'impostazione di un sistema di query, che estrae da EasyVista i dati necessari per eventuali confronti con altri sistemi, come ad esempio quello relativo alle HR, per verificare che non siano presenti discrepanze.

Terminata la fase di configurazione e formazione, Stevanato Group è riuscita a profilare in modo automatico tutte le utenze informatiche. "L'automatizzazione del sistema ha dato ottimi risultati e ci ha consentito di raggiungere gli obiettivi che ci eravamo preposti a inizio progetto - sottolinea Introzzi - Oggi siamo infatti in grado di gestire in modo strutturato e omogeneo tutti gli incidenti e le richieste associate a un determinato servizio. Nell'ultimo anno abbiamo gestito circa 2.000 incidenti e circa 1.000 richieste, ma il nostro obiettivo è quello di diminuire nel tempo questi numeri attraverso il miglioramento dell'infrastruttura. Inoltre, con EasyVista abbiamo predisposto un service catalog, gestiamo le escalation e le priorità e monitoriamo l'andamento di tutte le informazioni."

IN BREVE

Le necessità:

- Implementare un sistema integrato per rispondere alle esigenze del Service Desk
- Disporre di una soluzione compatibile con i processi ITIL
- Effettuare l'inventario automatico degli asset IT
- Realizzare e gestire un service catalog
- Impostazione di un CMDB

Le soluzioni:

- EasyVista Asset management
- EasyVista Extended CMDB
- EasyVista Operation
- EasyVista Design
- EasyVista Strategy
- EasyVista Continual Service Improvement
- EasyVista Self Service Portal

Attualmente, l'azienda sta lavorando alla mappatura di tutti gli asset IT, 500 quelli tracciati fino a oggi, e ai configuration item per identificare le relazioni tra i diversi servizi (circa 70). Una volta definito il service catalog si è passati all'impostazione del CMDB per riuscire, in tempi relativamente brevi, a effettuare analisi mirate che consentano al dipartimento IT di prevenire eventuali malfunzionamenti e, di conseguenza, diminuire la segnalazione di incidenti da parte degli utenti. In seguito, verrà reso operativo anche il modulo di change management per la gestione dei cambiamenti dell'infrastruttura.

Attraverso il modulo di configuration management di EasyVista, il dipartimento IT si è posto come prossimo obiettivo quello di avere a disposizione tutte le informazioni relative all'infrastruttura IT, un maggiore controllo degli asset e dei relativi costi associati e un supporto ai processi di change dell'infrastruttura, pianificando ogni modifica prima dell'effettivo intervento in modo da aumentare il controllo e la programmazione dei cambiamenti a livello di infrastruttura.

A PROPOSITO DI EASYVISTA

EasyVista semplifica la gestione dei servizi IT, facilitandone la distribuzione e l'utilizzo da parte delle aziende. La piattaforma di service management di EasyVista è stata sviluppata per aiutare le aziende a personalizzare e automatizzare l'erogazione dei servizi, migliorare l'efficienza dell'IT e aumentare la produttività del personale. Oggi, EasyVista supporta più di 1.200 organizzazioni in tutto il mondo a migliorare in modo significativo la user experience associata ai servizi, a semplificare e accelerare completamente la creazione di servizi e a ridurre il costo totale relativo alla fornitura dei servizi IT. EasyVista supporta le aziende in molteplici settori: servizi finanziari, sanità, università, tecnologia, pubblica amministrazione, retail, mondo manifatturiero, ecc. Con sede a New York e Parigi, EasyVista è una società globale in rapida crescita, supportata da importanti venture capitalist.

Maggiori informazioni su www.easyvista.com/it