



# Dall'ITSM all'ESM al servizio dei dipendenti e delle linee di business



Questo caso di studio, proposto da Matrix42 ed Experis, è un racconto del loro comune cliente Cora, una catena di supermercati e ipermercati nel nord ed est della Francia. Questo documento ha l'obiettivo di presentare come Cora ha realizzato una soluzione d'ITSM (IT Service Management) ed ha sviluppato il progetto ESM (Enterprise Service Management) all'interno dell'organizzazione, estendendo il suo uso ad altri settori d'attività con l'obiettivo di strutturarsi e dotarsi di strumenti digitali.

### Presentazione CORA

Yoann Gouyer, direttore dei servizi agli utenti presso Cora, ha fornito una panoramica delle sfide incontrate e dei vantaggi ottenuti dall'implementazione delle soluzioni ITSM ed ESM.

Cora è una catena di supermercati e ipermercati che conta 60 sedi nel nord e nell'est della Francia e 10 negozi in centro città. Ha circa 17.000 dipendenti, 1.800 server, 6.500 postazioni di lavoro e più di 19.000 dispositivi mobili. Gestiscono circa 3.600 richieste di cambiamento e tra 35.000 e 40.000 ticket all'anno.

### La situazione iniziale

Prima d'implementare la soluzione ITSM, Cora disponeva di diversi strumenti disparati per gestire gli incidenti, i cambiamenti, l'inventario e i dispositivi mobili. Questa configurazione creava diverse difficoltà nel qualificare i bisogni degli utenti, permettendo un monitoraggio limitato dell'evoluzione delle richieste, con uno sforzo di manutenzione significativo.



### Impostazione della soluzione

Il progetto ITSM, avviato nel 2021, mirava a razionalizzare e migliorare la gestione dei servizi IT. Con l'aiuto di Matrix42 ed Experis, Cora ha implementato la soluzione ITSM in tre mesi, includendo 16 presentazioni e sessioni di formazione per i manager, 26 sessioni di configurazione e formazione, e impiegando solo 30 giorni per la parametrizzazione della soluzione. Nei primi 15 giorni, dall'attivazione della soluzione, sono già stati gestiti 1815 ticket.

La soluzione ITSM ora copre sei processi principali: gestione delle richieste, gestione degli incidenti, gestione dei problemi, gestione dei cambiamenti, gestione degli asset e gestione delle licenze.

Questa implementazione ha permesso di rendere il service desk più efficiente, migliorare la soddisfazione degli utenti e avere un controllo migliore degli asset e delle licenze.

### Dall'ITSM all'ESM

A gennaio 2023, Cora ha esteso la soluzione ITSM all'ESM, permettendo così ad altri settori di attività di beneficiare della piattaforma. Questa estensione ha permesso di formalizzare la gestione delle richieste nei diversi servizi di Cora e creare un unico punto di accesso per gli utenti, facilitando così il self-service, l'implementazione di una base di conoscenze e la fornitura d'interfacce personalizzate per diversi servizi.

Il progetto ESM è stato accelerato a causa di un urgente bisogno di supportare un nuovo sistema di paghe che sarebbe stato messo in servizio nell'ottobre 2023. La squadra di progetto, composta da Cora, Matrix42 ed Experis, è riuscita a implementare la soluzione ESM in 30 giorni, garantendo così una transizione senza intoppi verso il nuovo sistema di paghe e fornendo agli utenti un unico punto di accesso per il supporto.

## Lezioni da imparare

### I principali insegnamenti tratti dall'esperienza di Cora sono:

- ▶ L'importanza di allineare tutte le parti interessate, inclusi la direzione, l'IT e le risorse umane, per una implementazione di successo dell'ITSM/ESM.
- ▶ Il valore della selezione di una soluzione adattabile e facile da usare che possa soddisfare i diversi settori di attività e le loro esigenze specifiche.
- ▶ Il potenziale delle soluzioni ITSM ed ESM per migliorare significativamente l'efficienza del service desk, la soddisfazione degli utenti e la gestione degli asset e delle licenze.
- ▶ I vantaggi di un unico punto di accesso per gli utenti, la facilitazione del self-service e l'implementazione di una base di conoscenza.
- ▶ La possibilità di accelerare i progetti ITSM/ESM in caso di bisogni urgenti o scadenze ravvicinate.
- ▶ Risoluzione media degli incidenti scesa da 7 giorni a 4 giorni / Risoluzione media delle richieste scesa da 8 giorni a 5 giorni

## Risparmiare tempo e migliorare l'esperienza dell'utente

In sintesi, l'esperienza di Cora nell'implementazione di soluzioni ITSM ed ESM dimostra il valore di questi sistemi nel migliorare la gestione dei servizi, la soddisfazione degli utenti e la collaborazione interfunzionale. Condividendo il loro percorso, Cora, Matrix42 ed Experis mirano ad aiutare altre organizzazioni a comprendere i vantaggi e le sfide potenziali nell'implementazione di soluzioni ITSM ed ESM.



# One Company to Accelerate AI-powered Service Management

## MATRIX42

Matrix42 è nota per il suo ampio portafoglio di soluzioni per la gestione dello spazio di lavoro, che comprende la gestione degli endpoint, lo spazio di lavoro digitale, la gestione dei servizi e la sicurezza. L'azienda offre soluzioni complete e integrate per le mutevoli esigenze dei moderni ambienti IT. Esigenze mutevoli dei moderni ambienti IT e si posiziona come un partner europeo affidabile per le aziende che vogliono ottimizzare i loro ambienti di lavoro digitali e migliorare l'esperienza degli utenti. Ambienti di lavoro digitali e vogliono migliorare l'esperienza dell'utente. Con un approccio incentrato sull'utente, flessibile e scalabile, Matrix42 consente ai suoi clienti di personalizzare le soluzioni in base alle loro esigenze specifiche e di adattarsi ai mutevoli requisiti aziendali. Adattarsi alle mutevoli esigenze aziendali. Matrix42 investe continuamente nello sviluppo e nell'innovazione dei prodotti per rimanere al passo con l'evoluzione delle esigenze dei clienti e con i cambiamenti del settore.



Experis offre una comunità di talenti che combina competenze tecniche e capacità relazionali. Questa combinazione rappresenta un vero e proprio vantaggio per la gestione dei progetti dei nostri clienti. Supportiamo le organizzazioni nella loro trasformazione digitale attraverso la fornitura di competenze, la gestione di progetti e servizi di outsourcing.



Follow us