



Case Study

Piattaforma centrale per la gestione globale dei servizi.

Il Centro di Ricerca Agricola del CIRAD integra i servizi dei diversi dipartimenti con i servizi di diversi dipartimenti con Matrix42, migliorare la trasparenza e accelerare l'elaborazione delle richieste.

econocom

MATRIX42

Informazioni sul CIRAD:

Il CIRAD (Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement) lavora con i suoi partner per costruire conoscenze e soluzioni per un'agricoltura resiliente. Mette la sua esperienza al servizio di tutti, dai produttori ai responsabili delle politiche pubbliche, per promuovere la tutela della biodiversità, le transizioni agro-ecologiche, la sostenibilità dei sistemi alimentari sostenibili, lo sviluppo sostenibile delle aree rurali e la loro resilienza di fronte ai cambiamenti climatici.

Il CIRAD è presente in tutti i continenti, in una cinquantina di Paesi, e si avvale delle competenze dei suoi 1.650 dipendenti, oltre che di una rete globale di circa 200 partner.

Oggi abbiamo un'azienda con una soluzione ESM su cui può investire. Alla fine, gli utenti dovrebbero avere un'unica interfaccia per le loro richieste di assistenza, in tutte le linee di business

Spiega Rémi Lassalle Matrix42, ingegnere della piattaforma ESM del CIRAD.

”



La situazione iniziale

Prima di Matrix42, il CIRAD disponeva di un portale di servizi incentrato esclusivamente sull'IT, dove venivano gestiti gli incidenti e le richieste di servizio. Questa soluzione era di proprietà dell'outsourcer, che quindi non ne aveva il controllo.

Questa soluzione presentava diversi svantaggi. In primo luogo, la soluzione non era di loro proprietà. In altre parole, ogni volta che dovevano rinnovare il fornitore di servizi gestiti, rischiavano di perdere il prodotto. In secondo luogo, il portale era dedicato esclusivamente all'IT, quindi non poteva essere esteso ad altri reparti o servizi di supporto. Anche il catalogo dei servizi era molto specifico: era stato sviluppato a mano e quindi non era integrato con lo strumento ITSM, il che significava che aggiungere nuove funzionalità era molto complesso.



Attuazione e assistenza da parte dei partner

Nel 2020, a metà del periodo COVID, il CIRAD ha deciso di sostituire i propri strumenti. L'idea era quella di offrire un unico portale in cui trovare tutti i servizi dell'azienda e cercare di riorientare il più possibile tutti i servizi offerti. L'azienda voleva un portale di servizi globale e unificato. Doveva essere un'applicazione reattiva, in grado di interfacciarsi facilmente con gli altri componenti del sistema informativo e dotata di un motore di flusso di lavoro sufficientemente completo e facile da apprendere per sviluppare e tradurre i propri processi da un punto di vista tecnico; allo stesso tempo, doveva compartimentare i ticket per i diversi servizi in modo da mantenere un certo grado di riservatezza e garantire che tutto non venisse confuso, con circuiti di approvazione e ruoli di amministratore chiaramente distinti.

Per soddisfare tutti questi requisiti, il CIRAD ha scelto la soluzione ESM Enterprise Service Management di Matrix42.

L'azienda si è rivolta a due partner per l'implementazione di questa soluzione. In primo luogo, Econocom,

che ha integrato il prodotto e gestito il progetto. Sono stati molto importanti durante la fase iniziale del progetto, aiutando con l'intero lancio della produzione V1, in un contesto difficile. Poi c'è stata Quodagis, che è intervenuta in un secondo momento per contribuire con la sua esperienza pratica e aiutarli ad adattare i loro processi. Sono stati in grado di adattare le loro risposte ai problemi specifici e hanno contribuito con la loro esperienza.

L'implementazione di questa soluzione è avvenuta in due fasi principali. Si è iniziato con l'introduzione dello strumento, con un catalogo di servizi IT abbastanza completo, la gestione degli incidenti e le richieste di supporto - limitatamente all'IT -. Successivamente è stata effettuata una revisione completa dell'interfaccia grafica per adattarla alle loro esigenze.

Il CIRAD sta ora intraprendendo la fase 3, che prevede l'integrazione di questi servizi di supporto e il rilascio di nuove applicazioni. È inoltre prevista l'implementazione della soluzione Matrix42 in tutti gli altri dipartimenti, ad eccezione di HRD, che potrebbe avere un proprio portale.

Risparmio di tempo e migliore tracciabilità

L'azienda ha constatato che la soluzione Matrix42 consente di risparmiare tempo nell'elaborazione delle richieste di servizio e nell'implementazione di nuovi servizi IT, oltre a migliorare la tracciabilità delle richieste e degli incidenti. Dal punto di vista dell'amministratore, la soluzione offre un'applicazione completamente personalizzabile e un'inter-connessione nativa tra tutti i prodotti Matrix42. Dal punto di vista dell'utente, offre un portale unificato, una migliore tracciabilità, un migliore monitoraggio delle proprie richieste e, infine, un facile accesso a tutti i servizi dell'azienda.

Oggi l'intera azienda è dotata della soluzione e non solo. I 1.650 dipendenti hanno accesso al portale, così come tutti i partner che lavorano per l'azienda ma non sono dipendenti del CIRAD. Si stima che circa 3.500 persone possano collegarsi alla piattaforma.

In futuro, il CIRAD intende continuare a progredire con la soluzione Matrix42. L'integrazione dei servizi non IT è la loro priorità e vorrebbero, ad esempio, creare un nuovo canale di comunicazione con il service desk.

Secondo loro, „Matrix42 è uno strumento standard con un numero crescente di competenze sul mercato per il suo sviluppo o funzionamento, che ne garantisce la padronanza.“ „L'azienda si troverà ad avere a che fare con l'IT ibrido, con componenti nel cloud, in modalità SaaS e in-house. Sarà importante per noi possedere e controllare questa piattaforma, questo portale per l'accesso ai vari servizi in questo contesto tecnico estremamente diversificato, che dobbiamo unificare. La sfida sarà quella di sviluppare i nostri connettori con questi altri elementi dell'ICU, alcuni dei quali Matrix42 possiede già in modo nativo e altri che dovremo sviluppare a mano.



Simplify and Secure Digital Work

MATRIX42

Matrix42 aiuta le organizzazioni a digitalizzare l'ambiente di lavoro dei propri dipendenti. Il software Digital Workspace Experience gestisce dispositivi, applicazioni, processi e servizi in modo semplice, sicuro e conforme. Questo software innovativo integra perfettamente ambienti di lavoro fisici, virtuali, mobili e basati su cloud nelle infrastrutture esistenti. Matrix42 AG, con sede a Francoforte sul Meno, in Germania, distribuisce e implementa soluzioni software in tutto il mondo con partner locali e internazionali.

econocom

Fondato 50 anni fa, il Gruppo Econocom è un pioniere nel supportare la trasformazione digitale delle imprese. Le sue soluzioni, incentrate sulla progettazione e la trasformazione di postazioni di lavoro, sistemi audiovisivi e di digital signage e infrastrutture, coprono tutte le responsabilità e le competenze richieste da qualsiasi impresa digitale: dalla fase di progettazione e assistenza nella scelta della soluzione alla distribuzione delle apparecchiature e alla gestione delle strutture. L'azienda ha generato un fatturato di 2.681 milioni di euro nel 2023.