



Il nuovo IT Service Management automatizzato di Mikron Group per tutte le Countries

About

Il Gruppo Mikron sviluppa, produce e distribuisce **sistemi di automazione, di fabbricazione e utensili** per fresatura ad altissima precisione, efficienti e flessibili. Fortemente radicato nella cultura innovativa svizzera e attivo a livello mondiale, Mikron è uno dei partner di aziende **dell'industria automobilistica, farmaceutica, dei dispositivi medici, dei beni di consumo, degli strumenti di scrittura e dell'orologeria**. Il Gruppo Mikron sostiene i propri clienti affinché possano incrementare la loro produttività industriale e la loro qualità. Per fare ciò punta su più di **100 anni di esperienza, tecnologie moderne e servizi a livello internazionale**. La sede principale dei due segmenti di attività Mikron Automation e Mikron Machining Solutions (con le due Divisioni Mikron Machining e Mikron Tool) è in Svizzera (Boudry e Agno). Altri stabilimenti produttivi si trovano negli USA, in Germania, a Singapore, in Cina e in Lituania. Le azioni di Mikron Holding SA sono negoziate sul SIX Swiss Exchange (MIKN). Il Gruppo Mikron conta nel complesso circa **1300 collaboratori**.

// Grazie ai processi automatizzati con HelpdeskAdvanced è stato possibile raggiungere una forte ottimizzazione dei costi del Service Desk, migliorando l'operatività delle risorse.

Daniele Coli CIO Mikron Group

La sfida

La divisione IT di Mikron gestisce, fornisce e supporta i **servizi infrastrutturali e applicativi a livello Corporate e per tutte le divisioni aziendali e locali del gruppo**, secondo dei Business Agreement interni che determinano specifiche policy e "guide line". Tale gestione coinvolge sistemi separati, dedicati in maniera verticale al Ticketing Management per l'assistenza e il supporto, e uno specifico tool dedicato alla fornitura dei servizi o degli asset necessari agli oltre **1300 utenti** interni. L'esigenza era quella di sostituire i sistemi in uso adottando un'unica soluzione più completa, flessibile e centralizzante, che permettesse di **avvicinare l'operatività dell'IT alle necessità degli utenti**, introducendo una nuova modalità di rilascio dei servizi secondo un disegno di **flow approvativi evoluti**. La medesima soluzione avrebbe dovuto gestire anche le segnalazioni di natura IT tipicamente in carico al **Service Desk**. Nella ricerca di questo tool, una forte componente decisionale è stata rivolta alla possibilità di **introdurre nuove modalità di contatto**: ad esempio un portale web o un app, che potessero sostituire o diminuire l'utilizzo dei canali più tipici, ovvero quello telefonico (utilizzato al 40%) e quello mail (utilizzato al 60%). Si cercava **un sistema con un approccio al cliente, per ottimizzare diversi processi interni e attivare un progressivo miglioramento in termini di operatività delle risorse** dedicate al rilascio dei servizi.

La soluzione

Il progetto di ottimizzazione del Service Management, grazie all'adozione in cloud della piattaforma HelpdeskAdvanced di Pat, è stato avviato a fine 2019 e ha coinvolto in primis la gestione dell'assistenza IT, secondo le best practice ITIL. I processi gestiti per le segnalazioni di assistenza riguardano **Incident, Problem e Change**. HelpdeskAdvanced come Ticketing system si è rivelato estremamente efficace grazie alla disponibilità del **Customer Portal**, il portale via web e su **app mobile** che consente a tutti gli utenti di effettuare le richieste senza dover coinvolgere via telefono o mail il team di service desk. I ticket aperti dagli utenti vengono infatti categorizzati, processati e indirizzati con una loro priorità, in automatico. Questa nuova modalità di interazione, via portale, è stata un vero e proprio **fattore strategico** per l'apertura delle segnalazioni: **il numero di telefonate ed e-mail è drasticamente diminuito raggiungendo oggi appena il 5%**. HelpdeskAdvanced, mediante il Service Catalog, strutturato con un portfolio di servizi che il dipartimento IT di Mikron può erogare, consente di gestire, secondo dei **workflow** approvativi specifici, il **rilascio di tutti i servizi e degli asset** per circa 1.300 utenti interni al gruppo, a livello mondiale.

Nella piattaforma viene agevolmente gestito, grazie alle integrazioni con SAP e Active Directory, anche il **processo di Onboarding**, che riguarda la fornitura di asset software, hardware e accessi autorizzativi per il nuovo dipendente. In base al suo "job profile" e ai flussi approvativi che riguardano il relativo responsabile e l'HR, il dipartimento IT può facilmente predisporre il portfolio di strumenti che il neoassunto avrà a disposizione fin dal suo primo giorno di lavoro.

Nella medesima modalità, HelpdeskAdvanced consente la gestione dei **processi di "cambio ruolo" e di "dismissal"**, ovvero tutta la procedura di dismissione dei servizi al termine di una collaborazione.

I benefici

Il nuovo progetto di Service Management, realizzato con Pat, ha reso possibile una **misurabile ottimizzazione dell'assistenza**: grazie all'introduzione del portale user-friendly, diventato il canale principale per l'apertura delle richieste, **il Service Desk telefonico è stato quasi completamente dismesso**. Un miglioramento strategico fondamentale, in quanto le risorse dedicate all'assistenza possono ora dedicarsi completamente alla risoluzione delle problematiche ad alta priorità o specificità. Questa evoluzione nella modalità di contatto con il service desk è stata estesa nell'arco di un solo anno, fornendo altri due **canali totalmente in self-service e secondo logiche collaborative**: da un lato è stata adottata la versione **mobile di HDA, app** che si è rivelata molto apprezzata e fortemente utilizzata; dall'altro è stata introdotta un'integrazione con **Microsoft Teams**, attraverso la quale gli utenti possono registrare un messaggio vocale, veicolato da un risponditore automatico, che verrà allegato come ticket all'interno di HelpdeskAdvanced.

Daniele Coli CIO di Mikron Group afferma: "HelpdeskAdvanced ci ha permesso di realizzare una forte **ottimizzazione dei processi interni**, consentendo una gestione organizzata delle attività e del rilascio dei servizi. Il fattore differenziante è stato proprio quello di aver introdotto uno strumento centralizzante che permettesse di **avvicinare l'operatività dell'IT agli utenti**". I vantaggi della soluzione si misurano sia nella **soddisfazione** degli utenti, che possono richiedere i servizi direttamente dal portale web o via app, che in quella del team IT, che può finalmente dedicarsi alle proprie attività, senza doversi preoccupare del traffico telefonico o mail.

"Con HelpdeskAdvanced non siamo più un semplice service desk, ma un reale fornitore di servizi per il Gruppo" conclude Coli.



Abbattimento del tempo telefonico da parte degli operatori del service desk



Processi IT, Onboarding e Dismissal



Interazioni multicanale via web, app, mail, telefono e Microsoft Teams



Reportistica integrata con Microsoft PowerBI

Il futuro

Il Project Management di HelpdeskAdvanced è un altro processo che ha visto il suo recente avvio e che continuerà ad essere portato avanti con interesse. Altre integrazioni della soluzione, come quella con **Microsoft Power BI**, consentono una misurazione costante dei KPI e delle performance.

HelpdeskAdvanced per Mikron



+95%
UTILIZZO DEL PORTALE



1.300
UTENTI WORLDWIDE



+13.400
RICHIESTE ANNUE



1.650
CLIENT/SERVER GESTITI CON L'ASSET MANAGEMENT