"May the Xperience be with you"

XPERIENCE

Puntare all'eccellenza nel servizio agli utenti

A CURA DI BASIS INFORMATION TECHNOLOGY

IN COLLABORAZIONE CON
Istituto Universitario Europeo

L'Università Europea in numeri

1976
Anno di fondazione

200
Dipendenti amministrativi

13
Siti

200
Assistenti di ricerca

24
Edifici

100
Professori

36.670
mq di superficie

500
Ricercatori

10.000
Ticket/Anno

1
Operatore Help Desk

25
Operatori 1° livello

Una delle più prestigiose istituzioni in ambito formativo europeo ha scelto Xperience per la gestione dei processi di supporto agli utenti, in ambito IT e Facility.

L'Istituto Universitario Europeo (**IUE**) è un'**istituzione accademica di eccellenza** unica nel suo genere fondata nel **1972** dagli Stati Membri della Comunità Europea. La sua principale missione è quella di **promuovere la ricerca e gli studi** dottorali e post-dottorali nell'ambito delle scienze sociali. I quattro dipartimenti - Economia, Storia e Civilizzazione, Legge, Scienze Politiche e Sociali - ospitano e formano **ricercatori provenienti da più di 60 paesi**, i quali partecipano ad uno dei più **prestigiosi programmi di ricerca** riconosciuti in Europa e nel mondo.

COSTITUIRE UN UNICO SERVICE DESK

ICT e **REF Services** (Real Estate and Facilities Services), sono i due settori che **erogano** i principali **servizi** a Ricercatori, studenti, professori e dipendenti dell'Istituto Universitario Europeo.
L'**area ICT** copre tutte le necessità che riguardano l'**infrastruttura ICT**, le **applicazioni** e i **client**.
L'**area REFS** ha invece in gestione tutte le attività che riguardano la **manutenzione degli immobili** e la **gestione degli spazi**, **degli eventi** e in generale il **comfort lavorativo degli utenti**.
Fino a **5 anni fa** l'**Istituto non aveva** al suo interno **un sistema strutturato di gestione del supporto utenti** per questi due servizi, in termini di operatori, processi e strumenti.

Questo implicava l'**assenza di**:

- Operatori dedicati
- Sistemi e workflow per la gestione delle richieste e del processo di risoluzione
- Integrazione tra i servizi ed i sistemi
- Statistiche

La grande crescita della struttura ed un'attività costante di auditing hanno fatto **emergere la necessità di razionalizzare questi servizi** al fine di ottimizzarli, controllarne la qualità e fornire maggior valore agli utenti.

*"Per noi **l'introduzione di Xperience ha significato una vera e propria rivoluzione**. Oltre che implementare un software, con il progetto di implementazione di Xperience abbiamo introdotto un cambio epocale in termini di management."*

COME MIGLIORARE L'ESPERIENZA DEGLI UTENTI

Le necessità individuate a valle del processo di cambiamento sono state tradotte in specifiche aree sulle quali intervenire.

Governance

Avere un **framework di riferimento** per la revisione dei **processi** ed uno **strumento** che guidasse nella loro riconfigurazione.

Customer Experience

Allineare il **supporto** erogato dai **vari servizi** all'eterogenea platea di utenti dell'Istituto. Creare un'organizzazione che mettesse l'**utente al centro**.

New Technologies

Sfruttare il **potenziale** offerto dall'uso consapevole ed estensivo dei **dati** per **controllare**, **efficientare** e **migliorare** i servizi.

Voice of the Customer

Dare voce all'utente attraverso uno **strumento flessibile** in grado di aggiungere valore ai servizi offerti e che raccogliesse e analizzasse il **feedback**.

Il **supporto**, sia **ICT** che **REFS** viene fornito ad una **platea** molto **eterogenea**: ricercatori, professori, staff e ricercatori in visita, per un **totale di circa 1000 presenze nel campus**, ogni anno.

"Oltre a questo va considerato l'**alto tasso di ricambio** di utenti dell'Istituto che **ogni anno** accoglie circa **100 nuovi ricercatori**, **200 fellows** e **50 visiting professors**, il che implica un **considerevole aumento delle richieste** in corrispondenza dell'inizio del nuovo anno accademico."

All'eterogeneità degli utenti si affianca la **complessità della struttura**, in quanto le attività sono distribuite in **24 edifici**, per un totale di **36.670 mq.**

VERSO IL CAMBIAMENTO: LA CREAZIONE DELLO SPOC

Il primo step del percorso di **creazione** di un **sistema di gestione del supporto utenti in IUE**, è stato la costituzione del cosiddetto ***SPOC – Single Point Of Contact***, ovvero un **Help Desk unico** gestito da operatori interni che fossero così capaci di gestire la **relazione con gli utenti** ed il **dispatching dei ticket**.

"I molteplici indirizzi di posta elettronica e interni telefonici, unici strumenti utilizzati dai servizi di supporto per comunicare con gli utenti e gestire le richieste, sono stati sostituiti con un prodotto no-cost già utilizzato dalla web unit interna dell'Istituto."

Compreso che la strada intrapresa era quella giusta, si è subito sentita l'esigenza di entrare nel vivo di questa **rivoluzione del Customer Service**, individuando un **tool** in grado di portare il **servizio ad un più elevato livello gestionale e qualitativo**.

CONSOLIDARE IL SERVIZIO GRAZIE AL GIUSTO TOOL

Partendo da quanto già fatto, la soluzione cercata è stato un **tool che supportasse il cambiamento in atto e favorisse ulteriori miglioramenti**.
Le principali caratteristiche ricercate:
· **ITIL Compliant**, ITIL infatti è stato individuato da IUE come framework di riferimento per i propri processi, rivelandosi il più adatto per gestire anche processi non IT;
· flessibile, **customizzabile** ed in grado di crescere e cambiare agilmente **adattandosi alla rapida evoluzione in atto nell'Istituto;**
· in grado di **conciliare le necessità IT** e del **Facility Management;**
· fornito da un **partner affidabile** e **presente**, sia in fase di progetto che per tutte le necessità future.

*"In **Xperience** abbiamo trovato un **tool** che oltre a **gestire i processi**, ci ha guidato e **ci guida nella loro razionalizzazione**.*
*Miravamo inoltre ad avere **Dati** che ci aiutassero nella **gestione dei servizi**.*
*Ed oggi, questi stessi dati, sono ciò che sta spingendo i **colleghi di altri servizi a spostare anche i loro processi su Xperience**."*

Xperience Service Management è un'applicazione **100% web-based**, conforme alle raccomandazioni **ITIL*** e disegnata per la gestione dei processi di Service Management, nata dalla ventennale esperienza di Basis Information Technology.
In aggiunta a tutte le funzionalità per la gestione dei processi dei Servizi di Supporto, **Xperience** permette di **misurare** ed **analizzare** le performance per valutarne l'efficacia e supportare così i processi decisionali.

L'**Istituto Universitario Europeo** ha sfruttato in pieno l'estrema **configurabilità** e **flessibilità** di **Xperience**, ottenendo così un **layout** della soluzione **basato sulle proprie necessità** e **sui propri processi**.
Xperience è stato posto al centro di un **ambizioso progetto** di:
-miglioramento della **User Experience**,
-riorganizzazione del **Service Management**,
-controllo e monitoraggio della **Qualità**.

* ITIL è il più diffuso approccio al mondo alla gestione dei servizi IT.
Questa metodologia consente alle organizzazioni di utilizzare l'IT per realizzare il cambiamento e la crescita del proprio business. Attraverso l'utilizzo di questa metodologia è possibile, tra le altre cose, raggiungere i seguenti obiettivi:
- Identificare e concentrarsi sulle attività a maggior valore aggiunto
- Definire, misurare ed analizzare le metriche più rilevanti ai fini strategici e decisionali
- Migliorare l'efficienza attraverso il ricorso a standard operativi
- Orientare la cultura organizzativa al miglioramento continuo delle performance
- Ottimizzare i costi

XPERIENCE PER L'ISTITUTO UNIVERSITARIO EUROPEO

Come viene utilizzato?
Xperience gioca un ruolo primario nella **gestione dei servizi di supporto**, sin dall'apertura dei ticket.
Il **Service Desk** dell'Istituto, una volta ricevute le **richieste, via email, portale o telefono**, **inserisce le informazioni in Xperience** aprendo così un **ticket** che viene **assegnato** all'**ICT** o al **REFS**.
I ticket possono essere di natura prettamente troubleshooting oppure "change".
A partire da questo momento, qualunque tipo di **attività sul ticket viene tracciata e monitorata** e questo darà vita ad una base dati fondamentale per la gestione ed il miglioramento dei servizi coinvolti.

ICT Services con Xperience

"Dopo un percorso di analisi durato circa un anno abbiamo ottenuto una soluzione che ha semplificato l'apertura del ticket, ne ha reso possibile la tracciatura e coinvolge l'utente nel processo grazie alla notifica di chiusura, alla possibilità di conoscere lo stato della propria richiesta e di esprimere un feedback sul ticket chiuso, in alcuni casi arrivando a rifiutare la soluzione proposta."

Le aree su cui viene erogato il **supporto da parte del Servizio ICT sono**:
-infrastruttura,
-client (pc, laptop, smartphone, tablet),
-sviluppo,
-supporto BYOD su commissione.

Il servizio ICT all'interno dell'Istituto Universitario Europeo gestisce **oltre 4.000 account informatici** tra staff dell'Istituto e ricercatori, professori, etc.
Dei 4.000, 1.000 circa sono account di utenti presenti nel Campus mentre i restanti vengono gestiti remotamente.
La gestione dell'**ampia ed eterogenea base utenti** è una delle sfide principali del servizio ICT.
La tipicità delle attività dell'Istituto e l'eterogeneità dei suoi utenti, rendono l'attività del servizio ICT più complessa di aziende e realtà in cui la gran parte degli utenti utilizzano gli stessi servizi.

Xperience consente all'**ICT Service** di gestire **ticket di tipo**:
-**Incident**
-**Change**
-**Internal Move**
Il flusso prevede che una volta **aperti dal Service Desk**, i ticket vengano **assegnati agli operatori di primo livello**, generalmente Site Officer localizzati nell'edificio di pertinenza del ticket stesso.
Qualora la risoluzione non fosse possibile, le richieste vengono **scalate al 2° livello**.
Qualora il ticket richieda una valutazione/validazione, l'operatore può, tramite Xperience, **attivare il relativo flusso approvativo**.
Tramite **Customer Portal**, gli utenti non ancora in possesso di un account di dominio IUE (es. ricercatori e professori in arrivo), possono **registrarsi ed aprire richieste in autonomia**, evitando allo stesso tempo che vengano aperti ticket via email da utenti non censiti.
Questo garantisce un **maggior controllo** ed una **migliore gestione** delle **risorse** impegnate nelle varie attività.
L'operatore del Service Desk segue lo **stato di avanzamento del ticket** attraverso la piattaforma fino alla sua risoluzione da parte dell'operatore ICT.
A questo punto il Service Desk chiude il ticket e ciò genera una **email di notifica di chiusura all'utente,** tramite la quale è possibile dare il proprio **feedback**, accettando o rifiutando la soluzione proposta.
Oltre al feedback sul ticket viene proposta una **survey sulla User Satisfaction** legata ai servizi.

Real Estate & Facility Services con Xperience

"Avevamo la necessità di differenziare le richieste di trouble shooting dalle richieste di change. Prima dell'introduzione di Xperience qualunque richiesta dava vita ad un ticket indifferenziato. Oggi il ticket viene definito, e quindi gestito, seguendo specifiche code in particolare: incident, che richiedono interventi straordinari e danno vita ad un processo approvativo di eventuale preventivo attraverso una Work Request".

*Così come per i ticket **ICT**, anche per il **Real Estate**, i **ticket vengono ricevuti e** quindi **aperti dallo SPOC** unico **che, seguendo code specifiche, assegna l'attività**.*
*La complessità dei ticket REFS è stata semplificata mediante una **categorizzazione** che ha portato alla seguente sintesi:*
*-**Incident***
*-**Work Request**, se il ticket rientra in un flusso approvativo*
*-**Work order**, se il ticket richiede un'attività a pagamento, soggetta a quotazione da parte di fornitore.*
*-**Internal Move**, per spostamenti di oggetti.*

La **gestione degli spazi** dell'Istituto Universitario Europeo è piuttosto **complessa**, per due principali ragioni:
-**estensione della struttura**, 13 plessi, 2547 stanze, 739 scrivanie
-**l'Istituto non è proprietario degli spazi che occupa**, di conseguenza va operata una precisa **distinzione tra le attività di manutenzione ordinarie e quelle straordinarie**, non di competenza dell'Istituto.
Nel caso del REFS, sono state predisposte specifiche code per le attività da attribuire a Terze Parti, fornitori che quindi rientrano pienamente nei flussi gestiti da Xperience.
I **ticket assegnati ai fornitori esterni**, possono avere esiti differenti:
-**assegna**, con selezione dell'operatore che prende in carico l'attività;
-**pianifica**, con pianificazione dell'attività richiesta;
-**non effettuabile**, nei casi in cui la richiesta non rientri nei contratti di servizi e/o richieda una specifica quotazione.
In tutti i casi, anche per il REFS, la **notifica di avanzamento e chiusura del ticket arriva all'operatore del Service Desk che chiude il ticket**, **notificandolo all'utente tramite email.**

XPERIENCE A SUPPORTO DI UN NUOVO SISTEMA DI GESTIONE

I principali obiettivi che l'Istituto ha raggiunto con l'implementazione della soluzione sono:
- **miglioramento generale del supporto utenti**;
- **introduzione di un catalogo dei servizi**, sia ICT che REFS;
- **ottimizzazione delle attività degli operatori**;
- **miglioramento nella gestione delle code e identificazione dei colli di bottiglia**;
- **miglioramento nel controllo e governo dei processi**;
- **monitoraggio di SLA e KPI** per valutare l'andamento dei servizi;
- **ottimizzazione nella gestione delle risorse** con conseguente razionalizzazione dei carichi di attività.

*"Con l'introduzione di Xperience c'è stato all'interno dell'Istituto Universitario Europeo un **cambio in termini di management con l'introduzione di un vero e proprio sistema di gestione**.*
Prima di Xperience non erano presenti: catalogo di servizi, workflow, procedure e non erano tracciate le attività."

La veloce crescita ha imposto una riorganizzazione che oggi mira ad essere sempre più totalizzante coinvolgendo l'intera realtà dell'Istituto.
I prossimi step prevedono quindi:
- **potenziamento della reportistica**, anche grazie all'inserimento degli SLA tra i KPI da tenere sotto controllo;
- utilizzo dell'**App Xperience** da parte dei **manutentori esterni per l'avanzamento dei ticket** (online e offline);
- **implementazione del modulo di Asset Management**, sia per ICT che per REFS;
- gestione magazzino per REFS finalizzata ad una **gestione delle manutenzioni più efficace** (anche predittiva) ed al supporto delle decisioni di acquisto;
- **integrazione con SMART, tool attualmente utilizzato per la gestione degli spazi**;
- **implementazione dei processi di gestione della attività anche per altri servizi**.

In particolare, l'ultimo punto conferma come l'introduzione di Xperience abbia rappresentato una vera e propria rivoluzione organizzativa, tanto da spingere anche altri manager dell'Istituto ad approcciarsi al prodotto.

Basis
Information Technology
Copyright © 2018 Basis Information Technology. Tutti i diritti sono riservati

"May the Xperience be with you"

XPERIENCE

Una soluzione unica per la gestione dei servizi di supporto agli utenti in ambito IT e Facility

Xperience è una soluzione che nasce dall'esperienza nei servizi di supporto di Basis Information Technology.

L'obiettivo principale che ci siamo posti nello sviluppo della soluzione per la gestione dei servizi di supporto agli utenti in ambito IT e Facility è: dare una risposta UNICA alle vostre necessità.

xperience.basisgroup.com
+39 055 9063700
marketing@basisgroup.com