



## Rivoluzionare il Concetto di Service con il Service Desk di Ivanti

Gamba Bruno SPA deve il proprio successo ad una significativa expertise nel settore retail. Nel 2016 ha intrapreso un percorso di trasformazione interna, spinta dalla rapida evoluzione del mercato e decisa a focalizzarsi maggiormente nella proposizione di applicazioni e servizi.

### Profilo:

Fornitore di sistemi IT centralizzati per gestione, ottimizzazione e controllo dei processi, consulenza e supporto per retailer internazionali quali KFC Italia e Johnny Rockets.

### Nazione:

Italia

### Settore:

Servizi per il retail

### Sito Internet:

[www.gambabruno.it](http://www.gambabruno.it)

### Soluzioni:

- Ivanti® Service Desk powered by Landesk

### Principali benefici:

- Controllo & Misurazione migliorati
- Riduzione del 20% del numero totale di incidenti
- Miglioramento della produttività e dell'efficienza
- Diminuzione della spesa media per singolo incident

### Il progetto di trasformazione

Obiettivo iniziale dell'azienda era prima di tutto quello di fornire un alto livello di assistenza hardware. Oggi, in seguito alla trasformazione, Gamba Bruno si posiziona come partner affidabile per lo sviluppo di soluzioni su misura, la gestione dei processi aziendali a 360°, l'efficienza e l'ottimizzazione dei costi. Premier Partner storico di NCR, l'azienda ha ottenuto la distribuzione in esclusiva di Aloha, la piattaforma leader nell'hospitality, ristorazione e caffetteria. In seguito all'accordo di distribuzione del software si è reso necessario per l'azienda inaugurare una nuova linea di business, verticalizzando competenze, di processo, tecniche e commerciali.

Spiega Alfredo Fabbri, Direttore Generale di Gamba Bruno: "Il processo di ristrutturazione e riorganizzazione che abbiamo iniziato nel 2016 si allinea con la mission dell'azienda, ossia essenzialmente di porci come partner di riferimento globale nel mercato Retail nel senso più esteso, non solo cioè circoscritto alla GDO - food e non food -, ma anche all'hospitality, al fashion, considerando anche il luxury, la gioielleria e la profumeria".

### Obiettivi del progetto

La riorganizzazione interna ha reso necessario individuare quali fossero, tra i servizi già offerti ai clienti, quelli gestibili in modo automatico. I due servizi che hanno sempre rappresentato il fiore all'occhiello della Gamba Bruno sono l'Help Desk (con relativo processo di assistenza di 1°, 2° e 3° livello) e la Manutenzione onsite.

Spiega Fabbri: "Due erano le necessità principali: 1) garantire una sempre maggiore copertura temporale dei nostri servizi di assistenza, avvalendoci di una struttura scalabile che soddisfacesse le esigenze del settore 2) rivedere il concetto stesso di assistenza.

Se in passato si parlava di Help Desk, oggi siamo in grado di erogare Service Desk, perseguendo principalmente tre macro obiettivi: 1) riduzione del numero di chiamate; 2) riduzione del lead time dell'intera catena; 3) aumento dell'efficienza nella risoluzione degli incidenti, attraverso il monitoraggio puntuale dei tempi di risposta di ogni addetto. A questi obiettivi si aggiungono riduzione dei costi, scalabilità del servizio e opportunità di erogare nuovi servizi".

### La soluzione

Gamba Bruno ha scelto Ivanti Service Desk per l'IT Service Management (ITSM). La soluzione funziona come unico punto di riferimento per i clienti, per la gestione di qualsiasi problematica che impatti la gestione degli store.

## CASE STUDY: GAMBA BRUNO

---

Commenta Fabbri “Grazie alla soluzione Ivanti Service Desk oggi abbiamo la possibilità di tracciare gli SLA a partire dal *call dispatching*, fino alla gestione dell'intero ciclo di chiamata. Siamo infatti in grado di offrire la gestione complessiva di tutto il servizio di assistenza in Italia.

Nella fase di scouting dei fornitori abbiamo puntato a soluzioni che ci permettessero di coprire un target altamente differenziato, per offrire a tutti i clienti, dal più piccolo al più grande, sempre un servizio di primo livello. Ciò ci ha permesso di ampliare il nostro servizio di service desk anche ai clienti dei nostri clienti. Questo è stato da sempre per noi un obiettivo importante e oggi, con la nuova piattaforma, siamo in grado di raggiungerlo - al contempo riducendo il numero complessivo di chiamate e attivando un processo più efficiente di risoluzione strutturata globale”.

### Risultati

Fattori chiave come misurazione degli SLA, tracciamento dettagliato di Incident & Request e gestione delle problematiche sono esattamente quelli che hanno portato l'azienda ad implementare la soluzione Ivanti Service Desk, tramite la partecipata Timeware. Ciò ha permesso una significativa riduzione del numero di incident attraverso un processo di identificazione dei problemi dagli incident stessi, con risoluzione immediata. Gamba Bruno ha riscontrato una serie di benefici in termini di miglioramento di produttività ed efficienza, insieme ad una diminuzione della spesa media per singolo incident.

L'azienda oggi è, inoltre, in grado di creare varie liste logiche in seguito alla ricezione delle richieste di assistenza: una vista di supporto al primo livello, una vista di supporto ad un secondo livello, una commerciale, una di tipo marketing ed infine, una vista più tecnica.

"Il tool Ivanti ci ha permesso di industrializzare i nostri servizi, garantendoci più tempo da dedicare all'apertura di nuove opportunità di business" ha dichiarato Alfredo Fabbri: "La tecnologia Ivanti ci ha supportato nella complessiva revisione dei processi. Ha convinto tutti noi – dal reparto tecnico, al board management”.

Fondata oltre 50 anni fa da Bruno Gamba, l'azienda fornisce sistemi IT centralizzati per gestione, ottimizzazione e controllo dei processi, consulenza e supporto. Nel corso degli anni l'azienda ha visto espandere i propri orizzonti dalla Lombardia all'intero territorio nazionale.

Oggi Gamba Bruno gestisce oltre 5.000 punti vendita di clienti. I suoi oltre 80 dipendenti sono divisi tra la sede principale, situata a Bergamo - di oltre 2.500 metri quadri inclusi magazzini e uffici - e quella di Milano, attraverso cui è in grado di soddisfare ogni esigenza del punto vendita, dal front-end al back office. La rete di vendita copre oggi l'intero territorio italiano.

