

Copernico Migliora la Fornitura dei Servizi con il Workflow Dinamico di Ivanti Service Manager



Profilo:

Copernico la rete di luoghi di lavoro, uffici flessibili e servizi dedicati allo smart working, rappresenta un ecosistema interconnesso in grado di accelerare lo sviluppo di business e la crescita di freelance, professionisti, start-up e aziende grazie alla condivisione di risorse e conoscenza, alla contaminazione di idee e al networking.

<http://www.coperni.co>

Sedi:

14 sedi in Italia e all'estero

Sito Internet: www.coperni.co

La soluzione:

- Ivanti® Service Manager

Benefici per Copernico:

- Ottimizzazione e automatizzazione della gestione dei servizi e dei carichi di lavoro
- Automazione del workflow day by day
- Monitoraggio del progresso e della soddisfazione del cliente.

Sviluppare e migliorare ulteriormente le interazioni con i clienti, la gestione e la fornitura di servizi e le attività del dipartimento: ecco perché Copernico ha scelto Ivanti® Service Manager - una soluzione con workflow dinamici, flessibili e customizzabili.

La ricerca di una Soluzione Semplificata

Copernico era alla ricerca di una soluzione di IT service management (ITSM) in grado di soddisfare tutti i requisiti di gestione dei servizi, tra cui il ticketing e l'esecuzione automatizzata delle richieste del client. Copernico voleva una soluzione che gli permettesse di poter seguire un percorso facile per sviluppare nuovi flussi di lavoro, offerte di servizi e soddisfare le future esigenze dei clienti.

Per supportare la gestione dei ticket, Copernico, voleva trovare una soluzione più funzionale rispetto a quella utilizzata in precedenza, un programma software open source che non gli consentiva di integrare sistemi di terze parti, come la propria piattaforma di CRM (Customer Relationship Management).

"La nostra esigenza" - afferma Simone Materazzi, CTO di Copernico - "era quella di integrare un'unica piattaforma orientata alla gestione e all'erogazione di servizi, per aiutarci ad essere meglio organizzati nel soddisfare le esigenze dei clienti. Volevamo anche rendere tutto più semplice e automatizzare determinate operazioni". Queste attività specifiche includevano la gestione di interazioni interdipartimentali, allarmi e comunicazioni generali con colleghi di altri uffici.

La scelta di Ivanti Service Manager

Soddisfare le esigenze dei clienti è fondamentale per una società come Copernico, rete di luoghi di lavoro, uffici flessibili e servizi dedicati allo smart working con 14 edifici in Italia e a Bruxelles. Copernico offre servizi a oltre 800 aziende e una community di oltre 6.000 utenti

che quotidianamente utilizzano gli spazi di Copernico come sede di lavoro e luogo preferenziale per meeting e organizzazione di eventi.

Guardando infatti alle modalità di miglioramento dell'erogazione dei servizi per i diversi membri di Copernico e i clienti, Materazzi afferma: "Abbiamo sentito la necessità di automatizzare i processi della nostra organizzazione attraverso un sistema completo che consentisse anche l'interoperabilità con i sistemi che già utilizziamo. Una vasta gamma di funzioni abilitanti era già disponibile in Ivanti Service Manager per HR, team legal e IT, ad esempio. Queste funzioni, sommate alla volontà di Ivanti di coltivare un forte rapporto di business, sia come cliente sia come partner, ci hanno spinto a scegliere Ivanti Service Manager".

Con Ivanti Service Manager operativo, Copernico è in grado di monitorare meglio i processi e ottimizzare i flussi di lavoro e le interazioni tra i reparti. La soluzione consente, inoltre, una comunicazione più efficiente tra IT e clienti e fornitori di Copernico.

La soluzione Ivanti è stata installata all'interno della private cloud di Copernico, basata sulle più avanzate tecnologie di virtualizzazione, che prevedono anche l'offload del carico di lavoro verso diversi public cloud. Ivanti Service Manager è accessibile e viene utilizzata principalmente attraverso interfaccia web su tutti i dispositivi, come desktop e mobile.

Migliorare la Fornitura del Servizio

Con l'assistenza del system integrator Timeware, la fase iniziale di deployment e personalizzazione è durata otto mesi, e si è focalizzata sulle funzioni IT e Legal. Copernico prevede di espandere l'implementazione in altri reparti, per automatizzare più processi ed espandere le capacità di fornitura del servizio.

Commenta Materazzi: "Per un'azienda service oriented come Copernico potersi avvalere di uno strumento di questo genere era, ed è, fondamentale. Stiamo affidando al Service Manager di Ivanti il compito di guidare e gestire in toto l'intero nostro workflow rispetto

alle necessità del day by day operativo con i nostri clienti".

Copernico sta già riscontrando un miglioramento nelle informazioni di tracciamento. "Nell'era in cui stiamo vivendo, i dati governano il mondo e ciò ci rende più efficaci nelle fasi di analisi strategiche", afferma Materazzi. "La mia prima impressione è che, grazie al software Ivanti, siamo già in grado di raccogliere informazioni in modo più efficiente". La società ha anche apprezzato l'alto grado di supporto da parte di Timeware, che ha aiutato a impostare la piattaforma, adattandola alle operations di Copernico, oltre a guidare l'azienda sul miglior utilizzo del software.

Ciò che rende ancora più interessante l'innovativo sistema "smart working" di Copernico è che, dal punto di vista della tecnologia, Ivanti Service

"...come risultato del software Ivanti, siamo già in grado di raccogliere informazioni in modo più efficiente".

- Simone Materazzi, CTO, Copernico

Manager consente all'azienda di essere autosufficiente nello sviluppo di nuovi servizi. Materazzi sottolinea: "È stato anche per questo motivo che abbiamo deciso di collaborare con Ivanti quando abbiamo sentito l'esigenza di migliorare concretamente l'efficienza dei nostri servizi, attraverso un approccio multilivello e l'automazione dei nostri processi".

Learn More

-  ivanti.com
-  **02 8734 3421**
-  sales@ivanti.com

Copyright © 2019, Ivanti. All rights reserved. IVI-2319 DM/BM/DL 09/19