



Crescono le richieste,
si velocizzano i processi
e grazie a iNeed il
gruppo Nestlé migliora
la gestione dei flussi di
lavoro.

Case study iNeed per il gruppo di Nestlé in Italia

Cliente

Nestlé Italiana S.p.A.

Tecnologia

DNN Evoq Content, Microsoft .NET, Magic xPi

Settore

Alimentazione, salute e benessere

Profilo cliente

Le aziende del gruppo Nestlé Italia si impegnano a offrire ai propri consumatori bevande e alimenti gustosi e nutrienti per ogni momento della giornata: da prima mattina a notte fonda, dall'infanzia alla terza età.

L'azienda

Il gruppo Nestlé è leader mondiale nel settore alimentare. La sua missione Good Food, Good Life consiste nel soddisfare il crescente bisogno di nutrizione, salute e benessere delle persone attraverso prodotti gustosi e nutrienti.

Le esigenze del cliente

Il service desk manager di Nestlé Italiana S.p.A. era alla ricerca di un CMS Web altamente personalizzabile, in grado di coinvolgere migliaia di utenti finali. "Innanzitutto – spiega Paolo Rigolini - avevamo bisogno di un CMS Web flessibile ma facile da usare per un gran numero

di utenti finali. Inoltre, c'era l'esigenza di ottenere una soluzione in tempi brevi in modo da essere rapidamente operativi e che permettesse di implementare autorizzazioni d'accesso e flussi di lavoro."

La soluzione di OPSI

OPSI, Gold Partner certificato DNN, ha ritenuto che la migliore soluzione CMS Web per il gruppo Nestlé in Italia fosse DNN Evoq Content, grazie alla sua flessibilità e scalabilità.

Per soddisfare le esigenze specifiche del cliente, OPSI ha realizzato dei moduli altamente personalizzati integrati con il gestore di work flow Magic xPi e ha creato un sistema di gestione richieste basato sulla intranet aziendale. Tramite il browser, i dipendenti del gruppo possono richiedere circa 200 servizi che spaziano dall'area del personale fino a quelli dei servizi generali, dal software da installare sul proprio computer alle abilitazioni alle cartelle di rete, fino alla prenotazione del tavolo nel ristorante aziendale.

L'applicazione web si basa su quattro elementi fondamentali: un sistema di catalogo, un sistema di gestione moduli, un sistema per ricevere ed elaborare le richieste, e un gestore di work flow che consente di disegnare graficamente flussi di lavoro e autorizzativi anche complessi.

Attraverso la funzionalità di autenticazione tramite Single Sign On (SSO) presente in DNN Evoq Content, interfacciata con l'Active Directory aziendale, è stato garantito un alto livello di sicurezza. Infatti gli utenti finali utilizzano le credenziali di Active Directory esistenti per accedere all'applicazione online e la piattaforma eredita i ruoli e le autorizzazioni già esistenti nel sistema di Active Directory aziendale.

I risultati

Prima della creazione di questa applicazione, i dipendenti del gruppo Nestlé in Italia dovevano contattare individualmente numerosi reparti al fine di ottenere l'approvazione della propria richiesta. Ora, grazie alla soluzione creata da OPSI, l'intero ciclo viene elaborato online, con un netto risparmio di tempo e di costi. A oggi l'applicazione online conta 200 servizi e più di 4.000 utenti coinvolti, e gestisce oltre 1.000 richieste al mese.

Grazie a iNeed è possibile monitorare il rispetto del Service Level Agreement (SLA) interno per l'elaborazione delle singole richieste che vengono elaborate più velocemente e senza interruzioni nel flusso con un rispetto degli SLA molto prossimo al 100%.

"OPSI ha trovato una soluzione all'esigenza di poter contare su un sistema realizzato ad hoc e facile da utilizzare anche dagli utenti meno esperti."

Paolo Rigolini
Service Desk Manager Nestlé



Via Galileo Galilei, 32
20834 Nova Milanese (MB) Italy
Telefono: +39 0362 364127
Email: commerciale@opsi.it