MICRO FOCUS

Caso di successo

Dimensions CM
ChangeMan ZMF
SBM

List Group

Micro Focus consente di unificare il service desk per List Group, provider di applicazioni di servizi finanziari.

Panoramica

List Group progetta e sviluppa soluzioni software innovative nell'ambito del settore finanziario da oltre 25 anni. L'azienda offre competenze di sviluppo avanzate e soluzioni nei campi dell'elettronica, dei sistemi di compensazione in tempo reale e dei sistemi di trading professionali. List Group si occupa inoltre di governance, rischi e conformità per conto dei suoi clienti.

Fondata nel 1985, negli ultimi tre anni List è cresciuta rapidamente, triplicando le proprie entrate. La sua base di clienti, composta da oltre 130 borse, banche e società di brokeraggio, è ora diffusa in 15 paesi e l'azienda è presente in Europa, Stati Uniti, Medio Oriente e Asia.

"Lavoriamo nel settore finanziario e borsistico, quindi i nostri clienti hanno bisogno di risposte veloci ed efficienti ai problemi che si presentano. Le soluzioni di Serena (oggi parte di Micro Focus) offrono il framework per soddisfare queste esigenze."

FLAVIO MAZZAROTTO
Head of Operations
List Group

La sfida

Le soluzioni di List vengono usate da un'ampia gamma di organizzazioni finanziarie, da piccole società di investimenti incentrate su mercati specifici, a grandi società di scambi finanziari con centinaia di dipendenti. Coerentemente con la crescita del portafoglio clienti e con il controllo di una più ampia varietà di mercati, sono stati implementati processi più efficienti per il supporto.

Flavio Mazzarotto è entrato a far parte di List per sviluppare la strategia di supporto dell'azienda. La sua esperienza nella definizione e nell'esecuzione di operazioni di service desk è essenziale perché List continui a crescere e perché i clienti continuino a ricevere un servizio ottimale.

"Quando ho iniziato a lavorare per List, la realizzazione di un service desk unificato che potesse gestire l'interazione coi clienti era un progetto molto importante. Considerate le dimensioni delle aziende con le quali lavoravamo e del settore di mercato di cui ci occupiamo, era di fondamentale importanza ottenere dei buoni risultati per poter mantenere gli standard che ci eravamo prefissati", ha commentato Mazzarotto. "Allo stesso tempo, era necessario realizzare qualsiasi implementazione e consegnare risultati a List e ai nostri clienti in modo rapido".

LIST

Panoramica

Settore
Servizi finanziari

Ubicazione
Europa

La sfida
L'organizzazione aveva bisogno di un service desk unificato che potesse gestire l'interazione coi clienti.

Soluzione
Utilizzare SBM come una soluzione unificata per la gestione dei servizi.

Risultati
+ Offre visibilità agli incidenti e risposte ai requisiti dei clienti
+ Tiene traccia e genera rapporti sulle query dei clienti
+ Permette la personalizzazione dei workflow del supporto clienti
+ Supporta la crescita esplosiva della società grazie a processi e al service desk

Le sfide affrontate da List in quanto organizzazione sono state le seguenti:

- Assicurare che i processi evolvessero insieme all'organizzazione. Risolvere i problemi di supporto clienti in maniera rapida è un servizio importante per qualsiasi società di sviluppo software, specialmente quelle i cui clienti gestiscono dati e transazioni di importanza critica.
- Realizzare rapporti e tenere traccia degli incidenti segnalati al service desk dai clienti, così come avere procedure di escalation personalizzabili in base alle preferenze dei clienti.
- Implementare il service desk unificato in maniera rapida ed efficiente, in modo da non ostacolare l'acquisizione di altri clienti e il loro supporto.

In precedenza Mazzarotto aveva già implementato e utilizzato le tecnologie del service desk mentre prestava servizio presso altri fornitori di software, ma si trattava di soluzioni da lui considerate troppo inflessibili e aveva richiesto un team di consulenti per implementarle e gestirle. Aveva quindi dovuto prendere in considerazione degli approcci alternativi. Dopo essersi confrontato sui requisiti dell'azienda con i suoi colleghi, Mazzarotto ha scelto le soluzioni Micro Focus® come base per il nuovo service desk unificato di List.

Soluzione

Il team di Mazzarotto ha iniziato a implementare le soluzioni e ha completato l'installazione in tre mesi. Il primo progetto del team del service desk è stato far convergere tutte le chiamate e gli incidenti del service desk in un unico sistema e applicare workflow di best practice a questi dati. "Mi ha colpito la rapidità con la quale siamo stati in grado di installare e far funzionare questa soluzione, con la partecipazione di meno personale di quello di cui credevamo di aver bisogno" ha commentato Mazzarotto. "SBM mette in collegamento tutte le nostre sorgenti di dati e applica il workflow richiesto per soddisfare le esigenze dei clienti interessati".

Ci possono essere delle leggere differenze nel modo in cui ogni cliente potrebbe desiderare che vengano gestite le sue chiamate al service desk. Utilizzando questa soluzione, List può facilmente configurare i processi di gestione degli incidenti in modo da soddisfare le specifiche esigenze di ogni cliente relative alle escalation. La flessibilità e la capacità di adattarsi al modo in cui i clienti desiderano che vengano gestite le chiamate offre a List un netto vantaggio rispetto all'approccio standard dei service desk.

List utilizza inoltre un potente motore per il controllo e la generazione di rapporti, integrato nella soluzione di gestione dei processi di Micro Focus. Il team dispone quindi di informazioni dettagliate su come è stata fornita risposta alle richieste e agli avvisi dei clienti. Considerato che il team che si occupa della risoluzione degli incidenti nel momento in cui si verificano è di 25 persone, avere tutte queste informazioni è fondamentale sia per il ruolo individuale di ognuno che per le prestazioni complessive del team.

Risultati

"Siccome i nostri servizi vengono offerti tramite una piattaforma su richiesta, i dati più importanti per noi da tracciare a livello di service desk sono i tempi di classificazione degli incidenti e quelli di risoluzione del problema. Le soluzioni di Serena (oggi parte di Micro Focus) ci consentono di notificare e gestire i problemi quando richiesto", ha commentato Mazzarotto. "Il nostro contratto di assistenza con i clienti si basa su queste metriche, dati che quindi sono per noi indispensabili".

Oltre alla gestione del service desk, le soluzioni di gestione dei processi di Micro Focus vengono utilizzate per tracciare quale versione dei prodotti stiano utilizzando i clienti, l'evoluzione dei prodotti List in risposta alle richieste dei clienti e come queste vengano trasmesse al team di gestione dei prodotti List.

Trattandosi di un'azienda che opera nel settore dei servizi finanziari e dei mercati borsistici, dimostrare conformità è un requisito importante per List e i suoi clienti. Una delle più importanti società di revisione, chiamata a controllare uno dei principali sistemi e workflow dei clienti di List è stata così favorevolmente colpita dal livello di granularità offerta dalla soluzione che ha deciso di condividere le best practice con l'azienda.

"Questo cliente lavora con più di 70 borse e la soluzione viene fornita a più di 150 operatori di borse. Doveva quindi dimostrare che il suo approccio era del tutto conforme alle normative finanziarie. In fase di revisione, ha dovuto dimostrare il valore dell'approccio adottato, in base alla soluzione, e alla fine sono stati in grado di condividere alcune best practice con i revisori, invece del contrario" ha commentato Mazzarotto.

“Con Serena (oggi parte di Micro Focus), siamo stati in grado di unificare il nostro service desk in modo da poter raggiungere un alto grado di soddisfazione dei clienti.”

FLAVIO MAZZAROTTO
Head of Operations
List Group

www.microfocus.com

Micro Focus
Italia
+39 02 366 349 00

Micro Focus
Sede centrale
Regno Unito
+44 (0) 1635 565200

www.microfocus.com

168-IT0223-001 | S | 09/16 | © 2016 Micro Focus. Tutti i diritti riservati. Micro Focus e il logo Micro Focus, tra gli altri, sono marchi di fabbrica o marchi registrati di Micro Focus o delle sue controllate o consociate nel Regno Unito, negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.