

Case Study

Manutencoop si differenzia nel mercato espandendo la gamma di servizi IT per i propri clienti



Customer Profile

Il Gruppo Manutencoop è il principale operatore attivo in Italia nell'Integrated Facility Management e fornisce i propri servizi ai clienti di una vasta gamma di settori. Spaziando dalla gestione degli impianti alla pulizia, dalla manutenzione del verde al property management, fino alla gestione della pubblica illuminazione e ai servizi specialistici per strutture ospedaliere, Manutencoop collabora principalmente con grandi gruppi privati, enti pubblici e strutture sanitarie. Manutencoop Facility Management S.P.A. (MFM) è stata fondata nel 2003 come spin-off del ramo d'azienda di Manutencoop Società Cooperativa. Il Gruppo è oggi il più grande operatore in Italia nel settore dell'Integrated Facility Management ed è una delle aziende leader a livello europeo. MFM ha rafforzato il proprio posizionamento nell'ultimo biennio a seguito dell'acquisizione di Pirelli RE Integrated Facility Management S.p.A. (avvenuta a dicembre 2008) e di numerose altre acquisizioni nel settore dei servizi specialistici.

Esigenza aziendale

L'azienda aveva l'esigenza principale di differenziarsi nell'area dei servizi di facility management rivolti alle grandi aziende. Sempre impegnata sul piano del miglioramento, ha avviato una revisione strategica dei propri processi aziendali e sistemi IT interni.

In linea con questi obiettivi, Manutencoop ha coinvolto Avanade in un piano di sviluppo pluriennale.

La storia dei Managed Services

Avviato nel 2013 e tuttora in corso, il progetto si avvale di circa 30-40 consulenti suddivisi in quattro linee di servizio: Application Development, Collaboration, CRM e Technology Infrastructure, che collaborano in team operativi con sede presso gli uffici Manutencoop e le sedi Avanade, tra cui il nostro centro nearshore in Sardegna. Avvalendosi di specialisti IT e di processo e della competenza tecnica su tecnologia Microsoft di Avanade, Manutencoop è riuscita a cambiare il paradigma della collaborazione che di norma definisce i contratti di outsourcing e Managed Services.

La prova di questo cambiamento di prassi si basa su tre aree:

- **Conoscenze:** un approccio e un programma di formazione completi includono importanti innovazioni tecnologiche, tra cui i servizi cloud. Queste sessioni offrono la possibilità di uno scambio reciproco di

conoscenze e di una collaborazione volta a trarre vantaggio dalle opportunità chiave e a risolvere problemi critici.

- **Flessibilità:** la collaborazione nei Managed Services non può avvenire in assenza di una reciproca volontà di lavorare in modo flessibile in tre distinte categorie: 1) ambito finanziario (flusso di cassa, capex Vs opex, termini di pagamento, ecc); 2) ambito economico (prezzi); 3) progettazione. Quest'ultima include l'adattamento di approcci e modelli di erogazione in base agli specifici requisiti di progetto e alle specifiche esigenze aziendali. Questa flessibilità consente di sviluppare la partnership durante tutta la vita del contratto.
- **Valore:** attraverso una combinazione di crescita delle conoscenze e flessibilità, Manutencoop e Avanade sono in grado di soddisfare rapidamente esigenze e di creare valore aziendale rispetto a scadenze, budget e

Case Study

standard qualitativi. In questo modo possono raggiungere obiettivi strategici concreti che generano risultati nel breve termine in conformità ai piani di business. Il valore diventa strategico, superando le normali barriere esistenti all'interno del modello fornitore-cliente.

Le soluzioni

A partire da una valutazione di varie applicazioni che includono codice applicativo, aspetti funzionali, nonché la gestione del ciclo di vita del software, sono state implementate varie soluzioni a cui si sono aggiunti i relativi servizi di manutenzione. I risultati sono stati riguardanti i seguenti ambiti:

Sistema CRM

Basato su Microsoft Dynamics CRM e sviluppato da Avanade per Manutencoop, con l'obiettivo di:

- Supportare i sales engineer di MFM e MPSS (entrambe le società sono di proprietà di Manutencoop) nel processo di definizione delle offerte indirizzate ai mercati pubblici e privati.
- Offrire al personale commerciale uno strumento operativo per il monitoraggio delle opportunità.
- Fornire ai responsabili dell'area commerciale uno strumento analitico per il monitoraggio, la supervisione e il controllo delle attività del personale sales coinvolto.
- Semplificare e strutturare i processi di acquisizione dei lead nonché la gestione delle campagne dei clienti.

Progetto CRM

"Progetto CRM" è costituito da vari sotto-ambiti:

- Sales Force Automation. Un sistema in grado di rilevare le opportunità commerciali generate dalla forza vendita locale e di fornire assistenza tramite l'uso di un configuratore di offerte personalizzate destinate specificatamente al mondo del facility management.

- Definizione del budget: gestione dei processi di definizione del budget (preventivo, listino prezzi) per i clienti Manutencoop.
- Gestione degli ordini B2C: creazione di un'app per dispositivi mobili, integrata con il CRM per il supporto del back office e della gestione del canale di vendita B2C.
- Gestione dei bandi di gara: utilizzo di Dynamics CRM come piattaforma per la gestione di processi specifici di settore delle gare pubbliche.

Portale Fornitori

"Portale Fornitori" è l'applicazione che consente a Manutencoop di interagire con i propri fornitori con l'obiettivo di creare un flusso di comunicazioni trasparente e diretto con i fornitori e di effettuare lo scambio della documentazione richiesta per l'emissione di ordini, proposte e accettazioni. Inoltre, il portale consente di gestire tutte le procedure delle domande nonché le richieste di documentazione.

- La piattaforma include anche un'area di back office tramite la quale gli operatori possono verificare e convalidare i documenti caricati.
- Il portale tiene traccia dello stato normativo dei contributi per i fornitori registrati, funzionalità che rappresenta una delle applicazioni aziendali "core" per il cliente.

Intranet

Unitamente a una campagna marketing dedicata, la nuova intranet Manutencoop è un portale il cui obiettivo è il maggiore coinvolgimento dei dipendenti, il miglioramento della produttività e della scalabilità dei processi aziendali, e l'integrazione dei processi interni ed esterni.

La intranet è suddivisa in tre aree distinte: 1) comunicazione (notizie a livello di reparto e di azienda); 2) ambiente di lavoro (area dei profili utente e dei dipendenti in cui avvengono le interazioni tra i membri del personale); e 3) collaborazione.

Risultati ottenuti

Facendosi carico delle applicazioni correnti l'azienda ha potuto espandere la gamma di servizi offerti a clienti e fornitori. Uno dei risultati di questa partnership sarà la valutazione dell'utilizzo di Dynamics CRM e SharePoint allo scopo di fornire servizi diretti ai clienti di Manutencoop. I processi e le applicazioni implementate in Manutencoop hanno consentito all'azienda di:

- o Automatizzare completamente il monitoraggio e la governance delle applicazioni, migliorando sensibilmente le efficienze, risparmiando tempo e riducendo il rischio di errore.
- o Migliorare l'integrazione tra Microsoft Dynamics CRM e i sistemi a valle del processo di definizione del budget.
- o Semplificare l'adozione di strumenti da parte degli utenti finali, fornendo una user experience integrata e più piacevole.
- o Produttività dei dipendenti.
- o Risparmio sui costi.
- o Miglioramento del "Servizio clienti"

Manutencoop oggi continua a portare avanti con successo la propria partnership con Avanade promuovendo ulteriormente la crescita di questa collaborazione ed il relativo vantaggio competitivo che le tecnologie Microsoft stanno portando in azienda in vari ambiti (nuove modalità di lavoro, nuovi servizi e nuove soluzioni applicative).



Informazioni su Avanade

Avanade fornisce soluzioni tecnologiche aziendali e servizi gestiti che integrano conoscenza approfondita, innovazione ed esperienza nelle tecnologie Microsoft® per aiutare i clienti a ottenere i risultati desiderati. Abbiamo aiutato migliaia di organizzazioni in tutti i settori a migliorare l'agilità aziendale, la produttività dei dipendenti e la fidelizzazione dei clienti. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.avanade.com.

©2016 Avanade Inc. Tutti i diritti riservati. Il nome e il logo Avanade sono marchi registrati negli Stati Uniti e in altri paesi.

Nord America

Seattle
Telefono +1 206 239 5600
America@avanade.com

Sud America

San Paolo
Telefono +55 (11) 5188 3000
latinamerica@avanade.com

Africa

Pretoria
Telefono +27 12 622 4400
SouthAfrica@avanade.com

Asia-Pacifico

Singapore
Telefono +65 6592 2133
AsiaPac@avanade.com

Europa

Londra
Telefono +44 0 20 7025 1000
Europe@avanade.com