

Con il portale “Marco” vi è stata una riduzione delle attività del backoffice per la gestione dei dipendenti, la digitalizzazione di alcuni processi con conseguente riduzione dei tempi di evasione, riduzione degli invii cartacei di modulistica e/o certificati. Per ultimo, ma non meno importante, si è facilitata la comunicazione e il dialogo fra azienda e dipendenti.

IL CLIENTE

Nata nel 1938 col nome di “Cooperativa per le manovalanze ferroviarie” per mano di 16 operai, **Rekeep** (ex Manucoop) si presenta oggi come il principale operatore attivo in Italia nella gestione ed erogazione di servizi integrati, alla clientela pubblica e privata, rivolti agli immobili, al territorio e a supporto dell’attività sanitaria (**Integrated facility management**). Con più di 17.000 dipendenti, il gruppo Rekeep nel 2017 ha raggiunto un fatturato consolidato di 918 milioni di euro.

L'ESIGENZA

La distribuzione geografica di Rekeep ed il numero elevato di dipendenti evidenzia l’esigenza di **mantenere un rapporto costante**, giornaliero, con il personale e fornire loro una serie di servizi, **agevolando il percorso di onboarding**, supportando anche la gestione dei cambiamenti che avvengono durante la vita lavorativa (domicilio, permessi lavorativi, formazione), il tutto in totale autonomia, prevenendo supporto multilingue, anche in orari notturni, e da ogni dispositivo fisso o mobile.

LA SOLUZIONE

MARCO, questo il nome che Rekeep ha voluto dare al portale, così come fosse una delle svariate persone del service desk, è stato sviluppato all’insegna della semplicità d’uso per minimizzare le differenze sia culturali che di scolarizzazione degli utenti, e dell’integrazione delle informazioni, provenienti da diverse applicazioni legacy dell’azienda.

MARCO è stato sviluppato da NETCOM, società con decennale esperienza nella consulenza funzionale e nello sviluppo di soluzioni a supporto dei processi aziendali, dapprima analizzando nel dettaglio le esigenze, successivamente disegnando flussi e processi, integrando poi tecnologie evolute e complesse, che fossero in grado di rispondere alle esigenze di Rekeep.

MARCO risponde alle seguenti macro esigenze funzionali:

► Pubblicazione di comunicazioni e notizie aziendali:

- Info su come gestire pratiche relative a malattia, Infortunio sul lavoro, Permesso di soggiorno, Assegni familiari, Maternità.
- Bonus fiscali, Welfare aziendale, Assistenza sanitaria.
- Moduli, borse di studio, campi estivi per i figli dei dipendenti.
- Offerte in corso e sconti dedicati ai dipendenti.
- Convenzioni.

► Gestione di tutte le informazioni che riguardano il dipendente:

- Inserimento/modifica e gestione dei dati personali.
- Possibilità di scaricare tutta la modulistica aziendale di cui si ha bisogno.
- Visualizzare e scaricare la busta paga, il CUD, l’attestato di servizio.
- Possibilità di inviare all’azienda i dati aggiornati (compreso il permesso di soggiorno).
- Informazioni relativamente a TFR, malattia, maternità, borse di studio.



MARCO È ONLINE!



Dipendenti

MARCO è stato progettato in maniera tale da supportare l'utente in maniera molto semplice, così come farebbe un operatore fisico, grazie ad una sezione "Domande frequenti" oltre che ad una barra di ricerca "Come posso aiutarti?".

I VANTAGGI

MARCO è raggiungibile e consultabile da tutti i dipendenti Rekeep, in assoluta sicurezza e riservatezza, accedendo da personal computer, tablet e smartphone, ed è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Lo sviluppo del progetto ha avuto un arco temporale di circa 6 mesi, maggiormente concentrati sulla fase di analisi e "design dei processi e delle integrazioni", mentre lo sviluppo ha occupato un tempo inferiore, in quanto NETCOM ha adottato EASYVISTA (**EasyVista Service Manager** per il design dei processi e **EasyVista Service Apps** per la costruzione delle interfacce).

NETCOM ha partecipato alla progettazione della UX (User Experience) attraverso competenze specifiche di design, simulando comportamenti, attitudini e semplificazione, a favore degli utenti.

SVILUPPI FUTURI

A Marco verrà affiancato un ulteriore portale che andrà a soddisfare le molteplici esigenze dei dipendenti, dalla gestione degli assets, e del loro ciclo di vita, all'integrazione con i sistemi di trouble ticketing per richieste di assistenza; quindi una integrazione cross-funzionale all'interno dell'azienda, ma una sola interfaccia per tutti i collaboratori, siano essi interni o esterni.



"L'azienda sta seguendo un percorso di ristrutturazione del modello di sourcing, e conseguentemente è sorta la necessità di dotarsi di un proprio strumento per la gestione delle richieste IT, sostituendo sia i sistemi proprietari del fornitore di outsourcing sia il portale di help desk per gli utenti, con uno strumento self service più flessibile e moderno. Si è inoltre voluto cercare una soluzione che consentisse la gestione di altri processi di supporto non solo in ambito IT, quali ad esempio le per il supporto in ambito HR, richieste di servizi di sede, e, più in generale processi legati alle richieste dei dipendenti in ambito aziendale o del rapporto con l'azienda."

Luca Nini - IT INFRASTRUCTURE MANAGER REKEEP

easyVISTA™ Rendere "easy" l'ITSM

Il Software EasyVista aiuta 6 milioni di utenti collegati in tutto il mondo, a dare vita ad un nuovo modo di lavorare che li libera dalle complessità dell'IT Service Management.



NETCOM nasce nel 1999 con l'obiettivo di proporre al mercato soluzioni e servizi di eccellenza per l'Asset Life Cycle Management e l'IT Governance, contando più di 150 clienti, ed una forte presenza nei seguenti settori: aziende private (fashion, manufacturing, servizi), sanità, pubblica amministrazione locale e centrale, università, settore bancario e grande distribuzione. Un team con competenze certificate ed esperienze consolidate, si affianca ai clienti valorizzandone le risorse e le capacità interne con l'obiettivo di elevare le prestazioni aziendali a nuovi livelli di efficienza e funzionalità dei Sistemi Informativi.

Per ulteriori informazioni: www.netcom.it

#StayInTouch 