



**Guttadauro<sup>®</sup>**  
**Network**  
*Your Business. Our Solutions.*



**Case  
Study**

**#33**

**Ambito**

INFRASTRUTTURA IT

**Soluzione**

SERVICE DESK

**Cliente**

GRUPPO CAMPARI

**Task**

Supporto tecnico informatico al reparto IT

# Il partner tecnologico

Guttadauro Network è il gruppo che riunisce l'expertise professionale di 4 aziende: Guttadauro Computers & Software, Metodo, Treebyte e Anagramma – MyFoody.

**Soluzioni IT  
specifiche e  
competenze  
trasversali**

---

I nostri progetti nascono a partire dall'analisi delle esigenze del cliente, delle sue aspettative e delle possibili interazioni con le soluzioni già presenti nell'ecosistema IT dell'azienda.

Vogliamo che le aziende ricevano il massimo beneficio dai nostri progetti IT.

Il loro corretto funzionamento, il collegamento con i software già in uso e la gestione dei problemi di interazione devono trovare una soluzione immediata, senza inutili perdite di tempo o scarichi di responsabilità tra parter tecnologici. Per questo il nostro business si è sviluppato su più specializzazioni: vogliamo offrire ai nostri clienti tutta l'operatività e l'efficienza che si aspettano.



# Campari e Guttadauro: il service desk evoluto diventa One IT.

**Gli attori** Un'azienda storica in attività dal 1860 e oggi leader mondiale del beverage di marca, presente in oltre 190 paesi nel mondo e con un portafoglio di oltre 50 marchi: questo è **Gruppo Campari**.

Un **reparto IT** con l'esigenza di avere a disposizione un supporto tecnico locale, veloce e puntuale.

Un team di 6 persone che, con competenza e flessibilità, diventa un caso di successo, rispondendo alla necessità di gestire in modo efficace il service desk: il **team Guttadauro**.

**Campari** **Gruppo Campari** è un'azienda leader nell'industria globale del beverage di marca, con un portafoglio di **oltre 50 marchi premium** e super premium di proprietà, articolato in tre segmenti: **wine, soft drink e soprattutto spirit**. Partendo dalla storica sede italiana di Sesto San Giovanni (MI) fondata nel 1904,

***l'azienda oggi commercializza e distribuisce i suoi prodotti in oltre 190 Paesi nel mondo,***

con posizioni di primo piano in Europa e nelle Americhe.

Coniugando una crescita organica ad una esterna attraverso acquisizioni mirate, il Gruppo **impiega circa 4.000 persone** e conta **18 impianti produttivi** in tutto il mondo, attuando internalizzazione per le attività di imbottigliamento nei mercati chiave americani e australiani.

Dal 2004 ha infine rafforzato la **rete distributiva propria, contando attualmente filiali in 20 Paesi**, dai quali proviene ormai oltre il 90% del fatturato.

## La sfida **L'ASSISTENZA TECNICA FINO AL 2014.**

**Fino al 2014**, Campari aveva affidato il servizio di assistenza di primo livello degli oltre 400 utenti finali ad un **team di supporto esterno all'azienda**.

Completavano questo gruppo di lavoro anche due dipendenti di Campari che, operando presso l'headquarter di Sesto San Giovanni (MI), si ritrovavano ad affrontare **problemi di diversa natura**, riguardanti:

- **Il gruppo di supporto tecnico esterno**. Operando per diverse aziende, non garantiva un servizio esclusivo per Campari.

- **Gli utenti**. Chi richiedeva supporto tecnico, doveva passare attraverso il servizio remoto; anche la diagnosi e l'evasione del ticket avvenivano con la stessa modalità.
- **Il servizio**. Era percepito in modo distante e non sempre puntuale.

## L'ESIGENZA DI MIGLIORARE.

Questo distacco rendeva il **servizio impersonale** e ha determinato una **graduale sfiducia** nel gruppo di service desk in essere.

Da qui l'esigenza di cambiare la situazione, risolvere i problemi e **migliorare l'efficienza**.

**La soluzione** La proposta di **cambiare approccio** e passare a un team di lavoro interno è stata avanzata da Giorgio Zeni (IT Director SEMEA del Gruppo Campari) che, insieme allo staff tecnico di Campari, si è rivolto a Guttadauro Network per **predisporre un'unità di supporto locale**, da inserire direttamente in sede.

## IL DESKSIDE SUPPORT PER UN AIUTO IMMEDIATO.

Competenza tecnica, velocità di intervento e attenzione agli utenti sono alcune delle caratteristiche del servizio **Service Desk di Guttadauro in Campari**.



Il Service Desk nasce per offrire supporto tecnico di carattere informatico agli utenti finali e arriva a ricoprire, per l'importanza del suo contributo, un **ruolo centrale**.

Il Service Desk è infatti il **primo contatto** on site con gli esperti in materia, il punto di riferimento a cui rivolgersi per un **aiuto immediato**, come il ripristino dei dispositivi nei tempi necessari o la risoluzione di problemi relativi al corretto funzionamento di computer e apparecchiature di lavoro.

Proprio per questo, **il livello di professionalità e competenza** delle figure tecniche coinvolte dev'essere adeguato, per **innalzare la qualità** del servizio e dare un valore aggiunto in grado di fare la differenza.

#### I SERVIZI DI ASSISTENZA.

Il reparto, inizialmente composto da quattro persone, oggi conta **cinque tecnici coordinati da una risorsa Campari** e si occupa di assistenza di primo e secondo livello.

Il gruppo riceve richieste di supporto di **primo livello** e **interviene** per

assistere gli utenti nella risoluzione di problematiche hardware e software:

- controllo giornaliero dei job di backup,
- IMAC,
- sostituzione dispositivi,
- assistenza, controllo e gestione dei sistemi di videoconferenza.

Il team offre assistenza di **secondo livello** per far fronte ad altre esigenze:

- patching dei server in gestione,
- controllo dei permessi per accessi ai dischi,
- supporto su console Microsoft Exchange,
- gestione Active Directory e mobile device management,
- verifica e risoluzione dei problemi relativi a server e apparati in gestione,
- risoluzione dei problemi di sicurezza.





## SERVICE DESK GUTTADAURO. DALL'INSERIMENTO ALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.

L'**inserimento** del team di Guttadauro nel contesto di Campari è stato molto **rapido ed armonico**:

---

***in tre mesi, il personale del Service Desk ha completato il processo di knowledge acquisition,***

---

integrandosi naturalmente con i colleghi di Sesto San Giovanni e più in generale di Campari. Il gruppo di lavoro ha contribuito a **ridefinire sia i processi** di assistenza **sia l'approccio** agli utenti: si sono

velocizzate le metodologie di troubleshooting e la predisposizione empatica alle esigenze di ognuno ha riqualificato il servizio anche dal punto di vista umano.

**Il supporto tecnico**, che inizialmente era **rivolto** alle persone della **sede** principale di Milano (più di 400 persone) e agli operatori di vendita che lavorano in **mobilità** (altre 150 figure), si è esteso ai tre **stabilimenti produttivi** di Novi Ligure (AL), Crodo (VB) e Canale d'Alba (CN) dove, attraverso la pianificazione di visite settimanali, vengono censite eventuali problematiche IT.

**Il beneficio** — La stretta **collaborazione** e la **sintonia** raggiunta tra le persone di Campari e gli specialisti Guttadauro, hanno dato vita ad un vero e proprio **gruppo di lavoro unico**, il cui modo di lavorare è stato ribattezzato **One IT**.





Oltre a questo slogan, che interpreta e identifica un nuovo modo di concepire la collaborazione, gli **aspetti positivi** che il gruppo congiunto **Campari-Guttadauro** ha introdotto sono molteplici: dalla capacità di **massimizzare la disponibilità** del supporto, alla **riduzione dei tempi** di ripristino del servizio, fino al **miglioramento** della percezione complessiva **di tutto il reparto IT**.

Questo è stato possibile grazie alla **costruzione di una forte identità**, che si è offerta come punto di riferimento (Single Point of Contact) per tutte le richieste di supporto informatico e ha permesso di spostare l'attenzione su **nuovi obiettivi**, come **potenziare le performance** e ottimizzare i modelli di gestione.

Oltre a monitorare e **coordinare in modo proattivo le richieste** degli utenti, il gruppo di lavoro fornisce una valida interfaccia per coordinare da un lato le attività di gestione e tutela degli asset e dall'altro il management operativo dei processi di manutenzione.

Infine, grazie all'utilizzo di **adeguati strumenti di supporto**, i servizi forniti garantiscono flessibilità e si modellano in modo dinamico nel tempo in base alle sempre nuove esigenze e strategie di Gruppo Campari.

### **il progetto secondo Campari**



**Giorgio Zeni**  
IT Director SEMEA  
Gruppo Campari

*Con i **tecnici Guttadauro** si è creato un rapporto diretto ed è stato creato un team di lavoro che ha giusta predisposizione e attitudine. Le persone che hanno bisogno di assistenza sanno che possono chiamare un **gruppo unito in cui ripongono fiducia**.*



**Guttadauro Computers & Software S.r.l.**

Via F.lli Bandiera, 4  
21012 Cassano Magnago (VA)  
Tel. +39 0331 72.95.11 r.a.  
Fax +39 0331 28.08.34

**Guttadauro Computers & Software S.r.l.**

Via Ludovico Antonio Muratori, 30  
40012 Carpi (MO)  
Tel. +39 0331 72.95.11 r.a.  
Fax +39 0331 28.08.34

**Metodo S.r.l.**

Via Bergamo, 32  
24035 Curno (BG)  
Tel. +39 035 62.25.611  
Fax +39 035 61.02.91

**Treebyte S.r.l.**

Sede Operativa  
Via Zanella, 219  
36010 Monticello Conte Otto (VI)  
Tel. +39 0444 59.69.91  
Fax +39 0444 29.83.16

**Anagramma S.r.l.**

Sede Operativa  
Via Merano, 16  
20127 Milano



**Contatti**

N. Verde 800 009346  
info@guttadauro.it  
www.guttadauro.it