

CASE HISTORY



L'azienda

Gritti Energia nasce negli anni 50 per soddisfare la fame di energia di un Paese in rapido sviluppo. Nel tempo si è evoluta, crescendo in dimensioni, organizzazione ed efficienza, contribuendo alla creazione di un gruppo industriale che opera in tutti i settori della filiera energetica, dall'acquisto sui mercati internazionali, al trasporto e distribuzione sino alla vendita ai clienti finali.

+80
dipendenti

+100K
punti di
fornitura

+18
punti
vendita

La storia di successo

L'azienda necessitava di un sistema di ticketing che gli consentisse di **gestire in maniera più ordinata** le richieste di supporto.

Governare le problematiche IT per l'azienda stava diventando sempre più complesso. Le richieste aumentavano e non vi era, modo di prioritarle. Di conseguenza, sembravano essere tutte ugualmente urgenti. Mancava a Gritti Energia un sistema per gestire le problematiche IT in maniera più strutturata seguendo una metodologia di lavoro chiara. Da qui la collaborazione con Würth Phoenix per l'adozione di Jira Service Management, strumento che ha permesso all'azienda di **creare un percorso più strutturato nella gestione dei ticket** e di applicare i principi della metodologia Agile.

Le parole di...

Daniele Brognara- IT Manager

"Würth Phoenix è un partner competente e affidabile, che ci ha permesso di ottimizzare i nostri processi di Service Management"

Risultati di Business

- Passaggio ad un sistema moderno, intuitivo e semplice da utilizzare;
- Possibilità per ogni team di personalizzare il proprio helpdesk in base alle proprie esigenze;
- Risparmio di tempo, maggiore qualità e processi più snelli nel raggiungimento degli obiettivi;
- Viste dei ticket, flussi di lavoro e automazione a portata di mano;
- Centralizzazione e agevolazione della collaborazione, l'allineamento e la consegna del lavoro per i team aziendali.

