

RHIAG Case Study

ServiceNow

Fujitsu World Tour 2017

FUJITSU

shaping tomorrow with you



#FujitsuWorldTour

Human Centric Innovation

Digital Co-creation



Fulvio Colnaghi

VP Information Technology RHIAG

Cesare DeVecchi

Country Representative Sales Retail Fujitsu

RHIAG GROUP

- Fulvio Colnaghi – VP Information Technology RHIAG

■ Fondata nel 1962 è oggi presente in Europa con:

- **Rhiag e Bertolotti** – Italia
- **Era** – Italia e Spagna
- **Rhiag** – Svizzera
- **Elit** - Repubblica Ceca, Slovacchia, Romania, Polonia, Ucraina
- **Auto Kelly** – Repubblica Ceca, Slovacchia, Bulgaria
- **Lang** – Ungheria



- Opera nel mercato Automotive / IAM Independent Aftermarket, delle parti di ricambio utilizzate dalle officine negli interventi di manutenzione e riparazione su auto o veicoli industriali:
 - > 100 mila clienti professionali in 70 paesi del mondo
 - > 250 centri di distribuzione
 - > 500.000 prodotti gestiti
 - > 200 marchi premium



- Il nostro modello di business è semplice «***acquistiamo parti di ricambio dai migliori produttori di componenti mondiali e li distribuiamo***» attraverso le nostre filiali in Europa.
- Copriamo tutte le funzioni dell'auto, dalla meccanica al motore, dalla climatizzazione ai lubrificanti e prodotti chimici, fino alla gamma elettronica più completa del mercato.

- Leader negli USA nella distribuzione di sistemi, componenti, attrezzature e parti di ricambio per riparare e allestire automobili, veicoli pesanti, autocaravan e veicoli elaborati quotato al Nasdaq.

In Europa presenti con:

- Euro Car Parts (UK) – 2011
- Sator Holding (NL) – 2013
- RHIAG Group – 2016



- Gli autoveicoli tradizionali cederanno il passo ad autovetture capaci di interagire l'una con l'altra, muovendosi in piena sicurezza perché **connesse all'interno di una rete**.
- La **guida autonoma** cambierà il modo di fare assistenza, non rendendo più necessari i controlli preventivi, grazie all'**elettronica** sempre più presente nel veicolo.
- L'auto non sarà più un prodotto ma un **servizio e un luogo di trasporto** dove il consumatore diventerà ospite di uno spazio da vivere.

- Chi opera nel nostro settore deve essere preparato a questo e **l'IT è un potente acceleratore al cambiamento** e alla trasformazione in atto. Non comprendere quanto sta avvenendo ci escluderebbe dalla competizione.
- Questo cambiamento, e le nuove sfide, richiedono quindi **nuovi modi di lavorare, nuovi processi, nuovi strumenti più efficienti ed efficaci** con informazioni disponibili sempre e ovunque.

Case Study

- Fulvio Colnaghi – VP Information Technology RHIAG
- Cesare DeVecchi – Country Representative Sales Retail Fujitsu

Lo Scenario

Quali sono stati i bisogni che hanno portato a valutare Service Now con Fujitsu?

- L'obiettivo prefissato è ridisegnare le infrastrutture e le applicazioni per consentire all'azienda di reagire in modo flessibile ai significativi cambiamenti in atto favorendo nel contempo una maggiore integrazione con i colleghi, clienti e fornitori
- Rhiag, a seguito dell'acquisizione, ha dovuto anche adeguarsi rapidamente alle diverse compliance richieste da LKQ implementando tra l'altro la SOX e adeguando i sistemi di controllo nel suo complesso

Il Progetto

Cosa è stato attuato?

- Siamo partiti a Gennaio 2017, dopo una fase di preparazione di circa due mesi nei quali sono stati rivisti i processi di Service Management
- Sono stati implementati inizialmente i processi di gestione degli incident infrastrutturali, delle change infrastrutturali e dell'onboarding
- L'avviamento è stato preceduto da un corso di formazione al personale IT e da una comunicazione all'azienda
- A Gennaio abbiamo anche attivato il Service Desk multilingua di Fujitsu con l'obiettivo nel medio termine di estendere entrambi i servizi alle consociate gestite dal gruppo

Il Ritorno

Quali benefici avete avuto?

- Raccogliere in modo strutturato le richieste di assistenza/change da parte degli utenti
- Monitorare le stesse richieste attraverso strumenti di reporting che ci stanno dando evidenze interessanti circa la numerosità delle richieste
- Semplificare e strutturare un processo di Service Management che consente di standardizzare comportamenti e richieste che altrimenti avrebbero generato casistiche diverse e continue
- Aiutare gli utenti a riflettere sulle richieste che spesso determinavano continue reiterazioni per la bassa comprensibilità

What's next

FUJITSU

Qual è la roadmap progettuale per consolidare quanto fatto?

- Estendere le possibilità offerte dal Service Portal
- Implementare workflow autorizzativi per il coinvolgimento attivo dei decisori
- Estendere il servizio ai fornitori esterni e alle altre aziende del gruppo
- Attivare processi di workflow a supporto del business per cogliere nuove opportunità che potrebbero essere confinate solo in ambito IT

Ad ogni modo siamo solo all'inizio. Implementare Service Now significa ridisegnare il modo di lavorare. E' un percorso di apprendimento, miglioramento continuo che permette con l'esperienza di perfezionare l'esperienza d'uso.



FUJITSU

shaping tomorrow with you