

# MIELE

*Immer Besser* ovvero *Sempre Meglio*: questo il motto con cui Carl Miele e Reinhard Zinkann hanno fissato inequivocabilmente la direzione di sviluppo dell'azienda. Fin dalla sua fondazione, Miele Italia ha contribuito allo sviluppo del Gruppo Miele, condividendo e seguendo con costanza i principi e i valori dell'azienda. Una delle abilità di Miele Italia è quella di riuscire ad adeguare i prodotti tedeschi, da sempre sinonimo di qualità ed alta affidabilità, alle esigenze del mercato italiano, creando una gamma ad hoc, in grado di soddisfare anche il cliente più esigente e sofisticato. I prodotti di casa Miele, infatti, durano a lungo, funzionano senza problemi e sono realizzati sempre con le migliori tecnologie a disposizione. La valorizzazione del marchio avviene costantemente attraverso un'azione coordinata che vede una collaborazione proficua e strategica con la distribuzione e sempre maggiori iniziative dirette al cliente finale; vuole quindi essere il marchio di riferimento con prodotti/servizi eccellenti e innovativi che realizzano i migliori risultati per il cliente semplificandogli la vita.

## it Consult per Miele

Per Miele, it Consult ha fornito **josh**, il software per **la gestione e l'esecuzione dei processi di business**.



[www.itconsult.it](http://www.itconsult.it)

in partnership con:



[www.systems.bz](http://www.systems.bz)

**Miele Italia è uno dei pilastri del gruppo Miele, alla costante ricerca del perfetto adeguamento tra la tecnica Tedesca e il gusto Italiano. Miele è infatti uno dei produttori di elettrodomestici più blasonati in termini di qualità ed efficienza.**

## Miele Italia

### Case Study

The Miele logo, consisting of the word 'Miele' in a white, serif font inside a red rectangular box.

Quella con Miele Italia è stata un'esperienza di grande spessore. Il passaggio dalla vecchia tecnologia alla nuova piattaforma basata su SharePoint e josh ha consentito di ottimizzare al meglio i processi aziendali e questo è avvenuto in tempi molto rapidi e con grande autonomia da parte del personale IT di Miele.

Giovanni Marrè  
Amministratore Delegato it Consult

The josh logo, featuring a stylized sun icon with rays to the left of the word 'josh' in a lowercase, sans-serif font.

# L'ESIGENZA

## Superare i limiti del sistema Lotus per ottenere processi di lavoro automatizzati e facilmente monitorabili

---

Per ottenere, a regime, processi di lavoro automatizzati e governati in un'azienda senza carta, Miele Italia si è posta l'obiettivo di andare oltre i limiti posti del sistema precedentemente in uso basato su Lotus. Le linee guida per l'individuazione della nuova tecnologia avevano individuato alcuni punti fermi:

- piattaforma tecnologica standard, innovativa ed evolutiva, che avrebbe costituito la base per la gestione di tutte le informazioni destrutturate ed i processi dell'azienda
- poter governare in totale autonomia e con estrema flessibilità i processi ed il sistema documentale
- disponibilità di un partner locale (Systems, **josh** Gold Certified Partner) per garantire assistenza e supporto estremamente qualificati in tempi rapidi

Dal punto di vista funzionale la piattaforma doveva inoltre garantire:

- una gestione documentale avanzata, dotata di un potente motore di ricerca che consentisse un accesso veloce e puntuale alla base documentale
- una gestione di complesse attività operative con possibilità di disegnare, aggiornare, eseguire e monitorare in tempo reale i relativi processi
- integrazione con la suite di produttività personale Microsoft Office e con l'intera infrastruttura Microsoft presente presso l'azienda
- strumenti standard di integrazione (web services) al fine di garantire l'interoperabilità con il sistema ERP ACG-IBM (in futuro ERP SAP) e con gli applicativi preesistenti in azienda.



# LA SOLUZIONE

## Sfruttare le diverse componenti dell'infrastruttura Microsoft, intrecciandole con le funzionalità di BPM fornite da josh

Attraverso lo sfruttamento delle diverse componenti dell'infrastruttura Microsoft, da Windows Server a Sql Server passando per SharePoint, sono state aggiunte e sfruttate le potenti funzionalità di Business Process e Workflow Management di **josh** per il disegno, l'esecuzione ed il monitoraggio dei processi.

In una prima fase è stato ristrutturato ed ottimizzato il sistema documentale migrando i dati preesistenti e riorganizzandone l'accesso mediante il portale. Subito dopo si è iniziato a disegnare e mettere a punto i primi processi operativi quali:

- Assegnazione Fidi Cliente
- Attivazione di un nuovo Centro di Assistenza Tecnica
- Gestione Carico Reso Merce
- Gestione Sostituzioni e Permute

Tali processi hanno consentito di effettuare *training on the job* ai tecnici di Miele che sono divenuti ben presto competenti nello sfruttare appieno le caratteristiche di **josh** al punto tale da suggerire anche l'introduzione, prontamente recepita da it Consult, di nuove interessanti funzionalità nella piattaforma standard.

Una volta in produzione i primi processi, si è subito avuto modo di comprendere la differenza rispetto a quanto disponibile in precedenza. In particolare, oltre a garantire immediata modificabilità dei processi direttamente a livello visuale, si è potuto attivarne il monitoraggio in tempo reale e la produzione di statistiche utilissime per l'efficienza dell'intera azienda. Vista la produttività ed il successo ottenuto con i primi rilasci, Miele Italia sta proseguendo autonomamente nello sviluppo di ulteriori processi producendo continuamente nuove funzionalità a supporto delle attività interne.

**La differenza rispetto al sistema precedente è stata immediatamente visibile, grazie all'interoperabilità tra piattaforme Microsoft e josh**



# I BENEFICI

## Gestione documentale integrata in un portale e netto miglioramento nell'efficienza dei processi di lavoro

---

Con **josh**, Miele Italia, ha ottenuto i risultati strategici, funzionali ed operativi che si era proposta di raggiungere in fase di progetto, applicando le metodologie e la filosofia generale della Organization Intelligence.

- gestione documentale accessibile attraverso portale
- semplicità nell'accesso alle fonti documentali grazie al sistema di ricerca
- integrazione con l'ambiente di lavoro tradizionale per minimizzare l'impatto sulle persone
- produttività ed autonomia nello sviluppo e nella manutenzione dei processi
- gestione degli utenti/ruoli/task per adattare in tempo reale i processi all'organigramma aziendale
- report e statistiche sui dati relativi alle istanze di processo
- miglioramento nella qualità e nell'efficienza di esecuzione dei processi.

Tutto questo in un'ottica profondamente evolutiva in termini di manutenzione di processi realizzati e di sviluppo di nuovi processi.

ACG, IBM e Lotus sono marchi o marchi registrati di International Business Machines; Microsoft e SharePoint sono marchi registrati di Microsoft Corporation; SAP è un marchio registrato di SAP AG. Tutti gli altri nomi di prodotti e servizi qui menzionati sono marchi che appartengono alle rispettive società.

**Da alcuni anni in Miele Italia avevamo difficoltà a mantenere aggiornati gli sviluppi applicativi e funzionali basati sulla piattaforma Lotus. Di qui è emersa la necessità di individuare uno strumento più flessibile e moderno, che ci permettesse di superare questi limiti e di intervenire con agilità sui nostri processi aziendali. Avendo inoltre risorse interne molto competenti, era per noi necessario da un lato operare in autonomia ed allo stesso tempo poter contare in maniera mirata su interventi esterni specialistici. Attraverso josh e grazie al supporto di Systems ed it Consult, siamo riusciti a raggiungere l'obiettivo di evolvere e gestire il nostro sistema in maniera estremamente efficiente ed autonoma.**

Alois Hofer – Responsabile IT - Miele Italia

