



VTENEXT S.r.l.

Si prega di compilare la scheda rispettando il limite massimo di 5000 caratteri, spazi inclusi

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

Bosch Rexroth è tra i principali fornitori di tecnologie per l'azionamento e il controllo a livello mondiale composta da 9 Business Units che gestiscono clienti e prodotti diversi. Per i reparti di servizio trasversali tale livello di complessità è anche maggiore: ci sono infatti dipartimenti come quello amministrativo che si trovano a gestire la medesima attività per business units aventi caratteristiche e prodotti diversi.

Per questo motivo l'azienda ha deciso di adottare una logica organizzativa per Processi. Per favorirne la **diffusione a 360 gradi** e la loro automazione, l'azienda ha deciso di investire in una soluzione che consentisse non solo una maggiore flessibilità ma che fosse gestibile anche da **personale con competenze non IT**.

Lo scopo del progetto era l'automazione di attività dispendiose in termini di tempo, monitorandole costantemente al fine di migliorare i processi sottostanti e individuare blocchi e colli di bottiglia.

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.).

L'intero progetto è stato portato avanti sulla nostra soluzione CRM + BPM Open Source vtenext.

Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

La gestione dei processi aziendali era già in uso da qualche anno, ma il software impiegato dimostrava di avere dei limiti: era poco flessibile e richiedeva effort di sviluppo elevato.

Nel 2015 Bosch Rexroth decide di **superare le limitazioni del Business Process Management System in uso** e di sostituirlo con qualcosa di **più flessibile e soprattutto più facile da modellare**, in modo che potesse essere adattato più velocemente al contesto dinamico dell'azienda.



Bosch Rexroth aveva iniziato ad utilizzare il CRM di vtenext per gestire il project management. L'esperienza virtuosa ha portato Bosch Rexroth a lanciare una sfida, proponendo di integrare una soluzione BPMN all'allora piattaforma vtenext. Di risposta anziché integrare una soluzione di terze parti, abbiamo sviluppato un motore BPMN nativamente integrato che è poi stato reso a standard nella nostra soluzione CRM, diventandone un tratto distintivo e di notevole valore aggiunto.

L'implementazione del progetto ha richiesto una fase iniziale di definizione dei pilastri fondamentali per l'azienda. La versione beta è andata live nel 2017: in questo modo è stato possibile lavorare sui dati reali per monitorare e migliorare costantemente i processi mappati. Si è iniziato con la migrazione dalla piattaforma precedente con i processi più semplici fino ad arrivare a quelli più complessi, nel frattempo si sono realizzati nuovi processi direttamente in vtenext che erano impensabili con la vecchia soluzione.

Nel corso degli anni sono stati implementati diversi processi, afferenti sia all'area commerciale che all'area amministrativa, di alcuni a solo titolo di esempio:

- 1 **Gestione delle richieste di sconto** per le offerte commerciali
- 2 **Revisione delle richieste di offerta** coordinando i vari reparti coinvolti
- 3 **Gestione delle richieste di service:** coordinamento della sicurezza del tecnico che effettua interventi su macchinari in base alla natura e al luogo dell'intervento, come calandre o pale eoliche
- 4 **Prenotazione dei lunch box in mensa**

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

- Trasparenza dei processi: la complessità viene codificata all'interno del sistema è il processo stesso ad indicare ai collaboratori quali dati inserire, anche in base alla Business Unit indicata.
- Azzeramento dei margini di errore: **la responsabilità si è spostata dalla singola persona al sistema digitalizzato** che, di fatto, non ha margini di errore.
- **Tracciabilità:** prima veniva tutto gestito via mail, telefono e nessuno aveva dati alla mano per individuare i problemi e per capire dove fossero i colli di bottiglia e perché.
- Possibilità di **monitorare costantemente le performance**, di individuare eventuali blocchi e migliorie.

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».



La collaborazione con Bosch Rexroth e la loro precedente esperienza nell'ambito ci ha permesso di implementare nativamente una soluzione di Business Process Management nella nostra piattaforma CRM, rendendola pertanto unica nel suo genere.

Le caratteristiche di vtenext che hanno contribuito al successo del progetto sono molteplici:

- estrema **flessibilità** ed elevate capacità di **personalizzazione** che hanno permesso a Bosch di creare ed implementare processi personalizzati
- **velocità di implementazione**: ad oggi un processo complesso è progettato ed implementato in 6 mesi senza metodo Agile Scrum, 2 mesi dopo l'adozione del metodo Agile Scrum
- **trasparenza completa dei processi** che permette di creare report accurati e di individuare facilmente colli di bottiglia
- **automazione dei processi rapida** con possibilità di monitorare e ridurre i margini di errore