

**CASE STUDY**

# La gestione dei tool di IT Governance e Collaboration

## ■ L'ESIGENZA

Banca Mediolanum era alla ricerca di un Partner a cui affidare il servizio di gestione ed evoluzione degli applicativi in area IT Governance e Collaboration.

In ambito IT Governance, Mediolanum aveva l'esigenza di presidiare i tool utilizzati per la gestione completa di tutte le progettualità, dallo stato avanzamento delle attività, al controllo costi e all'elaborazione della reportistica.

In ambito Collaboration, la Banca ricercava un fornitore a cui affidare la manutenzione e l'evoluzione della intranet e dei workflow integrati negli applicativi di back office per la lavorazione delle pratiche dei clienti.



## ■ LA SOLUZIONE

Fincons ha preso in carico il servizio di AMS strutturando un team remoto che, subentrando ad un fornitore esistente, è arrivato in sole 7 settimane a gestire in autonomia gli applicativi senza generare alcun disservizio agli utenti.

Il team ha preso in carico, anche per software applicativi disomogenei:

- il monitoraggio della disponibilità dei servizi;
- l'analisi dei bug;
- il ripristino dei malfunzionamenti;
- l'adeguamento dei software a fronte di vulnerabilità di sicurezza.

Inoltre sono stati previsti degli interventi per aumentare il livello di qualità del servizio, come la razionalizzazione dei processi di gestione delle richieste di intervento ed il miglioramento della reportistica per condividere con il Management le attività svolte. Ciò ha portato la Banca a migliorare il controllo degli applicativi presidiati da Fincons, nel totale rispetto dei livelli di servizio definiti contrattualmente.

## ■ I BENEFICI

Fincons ha permesso al Cliente di beneficiare di un servizio qualitativamente superiore a costi inferiori rispetto a quelli sostenuti in passato.

Il miglioramento del livello di controllo dei sistemi gestiti e dei relativi interventi manutentivi richiesti ha consentito inoltre alla Banca di potersi focalizzare sull'evoluzione degli applicativi, mediante l'avvio di un piano di azione per effettuare l'upgrade tecnologico e funzionale della piattaforma di IT Governance, con vantaggi in termini di usabilità, performance e riduzione dei rischi di malfunzionamento.

Un percorso virtuoso di innovazione che rafforza la già consolidata collaborazione tra Fincons e Mediolanum, e che potrà essere esteso anche ad altre aree applicative facendo leva su un approccio analogo.