

CASE HISTORY

Axpo Italia



Ottimizzazione della gestione fornitori attraverso Jira Service Management

Da oltre 25 anni **Axpo Italia** affianca piccole, medie e grandi imprese italiane fornendo energia per il loro business.

Nata in Svizzera, Axpo è presente in oltre 30 paesi in Europa, negli Stati Uniti e in Asia ed è leader nel **trading energetico** e nel mercato dell'**energia sostenibile**.

È il **5° operatore*** per volume di vendita e fornitore di energia elettrica in Italia, tra le prime 100 imprese del Paese per fatturato. Investe in **Pianeta, Persone, Principi e Progresso** per alimentare il cambiamento e lavora al fianco delle imprese per costruire un futuro sostenibile attraverso soluzioni energetiche innovative.

* Fonte: dati ARERA, Relazione Annuale sullo Stato dei servizi e sull'Attività svolta nel 2024

L'esigenza

Axpo si è rivolta a Würth IT e nello specifico al team NetEye con una criticità precisa:

gestiva **oltre 200 fornitori** con contratti molto differenti tra loro; ogni fornitore aveva **livelli di servizio (SLA) specifici**, ma non esisteva un sistema centralizzato e affidabile per:

- monitorare il rispetto degli SLA;

- capire quando e quanto un fornitore fosse fuori SLA;
- differenziare l'attenzione tra fornitori primari e secondari;
- mantenere sotto controllo centinaia di interazioni tra cui Axpo-cliente e Axpo-fornitore.

Il risultato era un **flusso difficile da gestire** con scarsa visibilità e nessuno strumento che permettesse un coordinamento efficace.



La soluzione

Il team NetEye ha progettato una soluzione completa e altamente personalizzata costruita su **Jira Service Management**, integrata con altri strumenti Atlassian a supporto della collaborazione e della tracciabilità.

Nello specifico la soluzione prevede:

- la realizzazione di una struttura avanzata per tracciare in modo preciso l'apertura e l'andamento di ogni richiesta;

- calcolare **automaticamente** le performance SLA in base al contratto specifico del fornitore coinvolto;
- generare dashboard intuitive e personalizzate per una **visualizzazione immediata** dello stato di servizio.

A supporto del sistema:

- creazione di **Knowledge Base interne**, accessibili ad Axpo;
- creazione di aree informative dedicate ai fornitori per la visualizzazione dei propri contratti e per monitorare l'andamento del rapporto con Axpo.

Un progetto costruito per essere **scalabile, affidabile e facilmente gestibile**.

Vantaggi

Grazie alla soluzione sviluppata dal team NetEye, Axpo Italia ha ottenuto:

- **Gestione semplificata dei fornitori**
 - ✓ Visione centralizzata di oltre 200 contratti.
 - ✓ Eliminazione del caos operativo e maggiore controllo sui flussi.
- **Visibilità immediata**
 - ✓ Dashboard chiare e dati aggiornati sugli SLA.
 - ✓ Tracciabilità completa di tutte le attività e degli scambi.
- **Miglioramento della relazione con i fornitori**
 - ✓ Maggiore trasparenza.
 - ✓ Accesso condiviso alle informazioni rilevanti.

• Autonomia operativa

- ✓ Axpo può ora gestire e modificare in autonomia molti aspetti del sistema, senza necessità costante di un consulente, grazie alla struttura configurata e alla knowledge base integrata.

Il valore aggiunto del team NetEye

L'obiettivo principale del progetto - e il valore distintivo del team NetEye - è stata la **creazione di un sistema che rendesse Axpo completamente autonoma nella gestione dei propri processi e fornitori**.

La progettazione avanzata tramite Jira Service Management, unita all'implementazione di Confluence e di un CMDB, ha permesso:

- un livello di controllo mai raggiunto prima,
- una riduzione drastica della complessità,
- una governance più solida e trasparente,
- un processo operativo finalmente orientato alla misurabilità e alla crescita.