

CASE HISTORY



Das Unternehmen

Gritti Energia wurde in den 1950er Jahren gegründet, um den Energiehunger eines sich schnell entwickelnden Landes zu stillen. Im Laufe der Zeit hat sich das Unternehmen weiterentwickelt und ist in seiner Größe, Organisation und Effizienz gewachsen. Dies hat zur Entstehung eines Industriekonzerns beigetragen, der in allen Bereichen der Energiekette tätig ist, vom Einkauf auf den internationalen Märkten über den Transport und die Verteilung bis hin zum Verkauf an die Endkunden.

+80
Mitarbeiter

+100 Tsd.
Versorgungsstelle

+18
Verkaufsstelle

Die Erfolgsgeschichte

Das Unternehmen benötigte ein Ticketingsystem, mit dem es **Supportanfragen geordneter bearbeiten** konnte.

Die Verwaltung der IT-Probleme des Unternehmens wurde immer komplexer. Die Anfragen nahmen zu, und es gab keine Möglichkeit, sie nach Prioritäten zu ordnen. Infolgedessen schienen sie alle gleich dringend zu sein. Gritti Energia fehlte ein System, um IT-Probleme strukturierter und nach einer klaren Arbeitsmethodik zu verwalten. Daher die Zusammenarbeit mit Würth Phoenix für die Einführung von Jira Service Management, einem Tool, das es dem Unternehmen ermöglichte, einen **strukturierteren Weg für die Verwaltung von Anfragen** zu finden und die Grundsätze der Agile Methoden anzuwenden.

Ergebnisse

- Umstellung auf ein modernes, intuitives und benutzerfreundliches System;
- Möglichkeit für jedes Team, seinen eigenen Helpdesk entsprechend den eigenen Bedürfnissen zu personalisieren;
- Zeiter sparnis, höhere Qualität und straffere Prozesse bei der Zielerreichung;
- Ansicht von Tickets, Workflows und Automatisierung in Reichweite;
- Zentralisierung und Erleichterung der Zusammenarbeit, Anpassung und Bereitstellung von Arbeit für Unternehmensteams.

Die Worte von...

Daniele Brognara - IT Manager

"Würth Phoenix ist ein kompetenter und zuverlässiger Partner, mit dem wir unsere Service Management Prozesse optimieren konnten."