

CASE STUDY:

Sisal

[Sisal](#) è la seconda azienda italiana nel settore del gioco e delle scommesse e la prima ad operare in questo campo come concessionario dello Stato. L'azienda dispone di un'ampia offerta di giochi online e offline, tra cui lotterie, sale gioco e slot, distribuite su una rete di oltre 40.000 partner, insieme a 400 sale di proprietà Sisal. Oltre alle scommesse, Sisal mette a disposizione di 20 milioni di consumatori un'ampia gamma servizi di pagamento elettronico e in contanti per bollette, canoni televisivi, multe e tasse, carte prepagate ricaricabili e molto altro ancora. Nel 2013, Sisal ha realizzato un fatturato complessivo di circa 772 milioni di euro.

SFIDA

In Italia, il settore del gioco è soggetto a una regolamentazione rigorosa, pertanto Sisal deve assicurarsi che i suoi partner e punti vendita operino nel rispetto delle normative statali e degli standard aziendali. In quanto una delle principali aziende del settore, Sisal necessitava di rendere più efficiente la gestione le proprie risorse aziendali, in modo da aumentare la visibilità della propria attività. Per far fronte alle richieste dei molteplici partner che interagiscono con Sisal, erano necessari strumenti di gestione rapidi, flessibili e trasparenti.

Sisal si avvaleva di numerosi sistemi, diversi tra loro, per la gestione e il monitoraggio delle relazioni con gli stakeholder, quali l'acquisizione di nuovi partner, la gestione dei fornitori e la configurazione di nuovi punti vendita. L'azienda si occupava della gestione delle pratiche burocratiche esclusivamente su carta, la quale non consentiva di dare sufficiente visibilità ai programmi, limitando le possibilità di aprire nuovi punti vendita con tempi di gestione ristretti e ben definiti.

APPROCCIO

Sisal iniziò quindi a considerare una soluzione aziendale in grado di migliorare l'automazione delle procedure e ammodernare le operazioni relative a tutte le aree e i servizi in cui opera. Mario Martinelli, Responsabile ICT del gruppo Sisal, aveva in mente una soluzione di gestione dei processi aziendali (BPM) in grado di soppiantare le procedure obsolete, integrando i sistemi ERP già esistenti. Secondo Martinelli, i sistemi in uso non erano in grado di soddisfare

le particolari esigenze del settore del gioco, che richiede una rigorosa conformità alle normative e un facile accesso a diversi stadi operativi.

“Il settore del gioco evolve a una velocità sempre maggiore ed è sottoposto a una forte pressione per conformarsi alla compliance normativa e implementare procedure continuamente più efficienti e al servizio della clientela”, ha dichiarato Martinelli. “Presto ci siamo resi conto che avevamo bisogno di un approccio diverso alla personalizzazione dei software e all'automatizzazione delle procedure, in grado da adeguarsi alla natura particolare della nostra attività”.

Sisal ha scelto la [Piattaforma Applicativa di Appian](#) per definire i programmi relativi all'ampia gamma di attività di cui si occupa e per migliorare la gestione e visibilità. Appian si è rivelata per l'azienda la piattaforma Paas (Platform-as-a-Service) più adeguata per incorporare flussi di lavoro definiti e automatizzare i processi interni e finalizzati ad accelerare l'assistenza a clienti e partner.

SOLUZIONE

Inizialmente, Sisal mirava semplicemente ad automatizzare i flussi di lavoro legati ai processi di acquisto e alla gestione dei contratti, al fine di liberarsi dalla documentazione relativa agli accordi con i fornitori in forma cartacea. Secondo Martinelli, il sistema ERP in uso nell'azienda non era sufficientemente flessibile da coprire gli ordini ai fornitori.



“Usare Appian per migliorare le procedure di richiesta di nuove forniture ci è sembrata la soluzione più semplice”, ha dichiarato Martinelli. “Dovevamo assolutamente trovare un modo per dimostrare il valore di questo approccio al software anche al resto dell’azienda”.

Seguendo tale approccio, grazie alla piattaforma Appian, Sisal ha sviluppato un’applicazione per gli accordi con i fornitori totalmente elettronica in soli due mesi e mezzo. Tramite l’automazione delle procedure per l’approvazione degli ordini e il controllo degli audit trail, Sisal è riuscita a liberarsi di tutta la documentazione cartacea che creava ostacoli nella gestione dei fornitori. Ora i dipendenti Sisal possono accedere e visualizzare lo stato degli ordini relativi a tutti gli accordi con i fornitori, compresi quelli degli apparecchi da gioco.

Dopo aver velocizzato le consegne con l’applicazione degli accordi con i fornitori, Sisal ha sviluppato una soluzione per l’introduzione ai nuovi servizi, comprensiva di una serie di applicazioni progettate per incrementare la crescita nei nuovi punti vendita e l’assistenza clienti a livello generale. Secondo quanto riferito da Martinelli, l’organizzazione ha sfruttato la rapidità di sviluppo delle applicazioni di Appian per introdurre una serie di soluzioni con un solo punto d’accesso, tra cui la stipulazione degli accordi con i nuovi punti vendita e start up, i servizi per i pagamenti commerciali e il design per i rivenditori. Allo scopo di fornire ulteriore visibilità alla propria attività, Sisal ha sfruttato la piattaforma Appian per modernizzare i processi di telecomunicazione,

instaurando un sistema di collaborazione avanzato tra i dipendenti e la rete di rivenditori.

RISULTATI

Servendosi di Appian come di una piattaforma applicativa aziendale, Sisal ha trasformato e velocizzato l’attività di tutta l’azienda. Grazie all’automatizzazione delle procedure, ha drasticamente ridotto i tempi di fornitura dell’assistenza clienti, migliorando il rapporto con i principali rivenditori. Inoltre, la maggiore visibilità del programma e la verifica degli audit trail assicurano che i punti vendita esistenti e futuri aderiscano alle normative del settore delle scommesse.

“La piattaforma applicativa di Appian ci ha offerto una base agile per fornire ai nostri clienti e partner servizi legati alle scommesse di livello eccellente”, ha detto Martinelli. “Grazie all’implementazione di una serie di soluzioni di successo, la nostra azienda ha compreso quanto un approccio moderno ai software personalizzati possa influire sulla crescita dell’attività”.

Per il futuro, Sisal intende aumentare le funzionalità della propria soluzione Appian, esaminando come integrare la sua interfaccia social e intuitiva. Secondo Martinelli, l’azienda continuerà a cercare modi di rafforzare i rapporti con clienti e partner, concentrandosi sull’elaborazione dei dati orientata al cliente e all’onboarding finanziario, oltre a ottimizzazione le procedure interne per concentrare le proprie risorse in attività di maggior valore.

Appian

Appian offre una piattaforma per applicazioni aziendali che unisce gli utenti con i dati e i processi, permettendo di migliorare l’esperienza del cliente, trasformare le operazioni di business e gestire la compliance e il rischio globali. Realizzato dal leader nel settore della gestione del processo lavorativo

(BPM) e delle funzionalità di Case Management, l’approccio “low-code” riduce sensibilmente i tempi di sviluppo e distribuzione di applicazioni moderne, sia on-premises che in cloud.

Per saperne di più, visita il sito www.appian.com