



**AICA**

Associazione Italiana per l'Informatica  
ed il Calcolo Automatico



**sigim** SOCIETÀ  
D'INCORAGGIAMENTO  
D'ARTI E MESTIERI  
1838  
FORMAZIONE PROFESSIONALE POLITECNICA

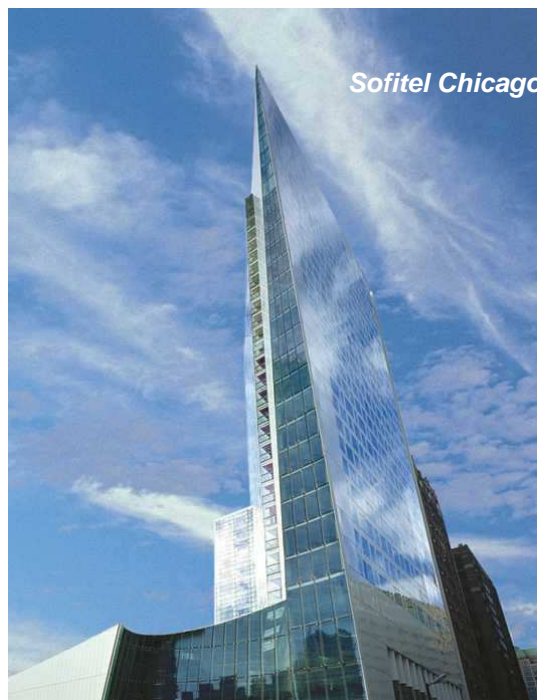


# **Il caso Accor Services Italia: L'EVOLUZIONE della DIREZIONE ICT**

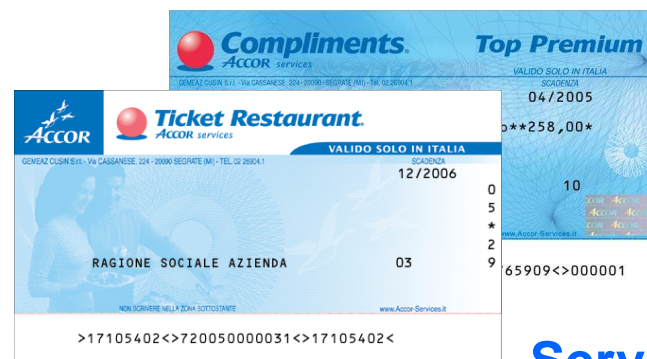
**dott. Antonio Bacci, CIO**

**Workshop SIAM  
" Il Valore Aggiunto attraverso l'adozione di ITIL v. 3"  
Milano, 17/2/2009**

# Il Gruppo Accor nel mondo



**Hôtellerie :**  
4° gruppo mondiale  
4.000 alberghi (470.000 camere)  
in 92 paesi



**Servizi :**  
Leader mondiale nei titoli di servizio

## Accor Services: Una presenza globale e una posizione di leadership

2008

**30 milioni di utilizzatori**

**430 000 aziende clienti**

**1 milione di affiliati**

**in 40 paesi in 5 continenti**



€ 9,9 miliardi di volumi emessi  
2 miliardi di transazioni ogni anno  
4 600 dipendenti

## La presenza territoriale in Italia



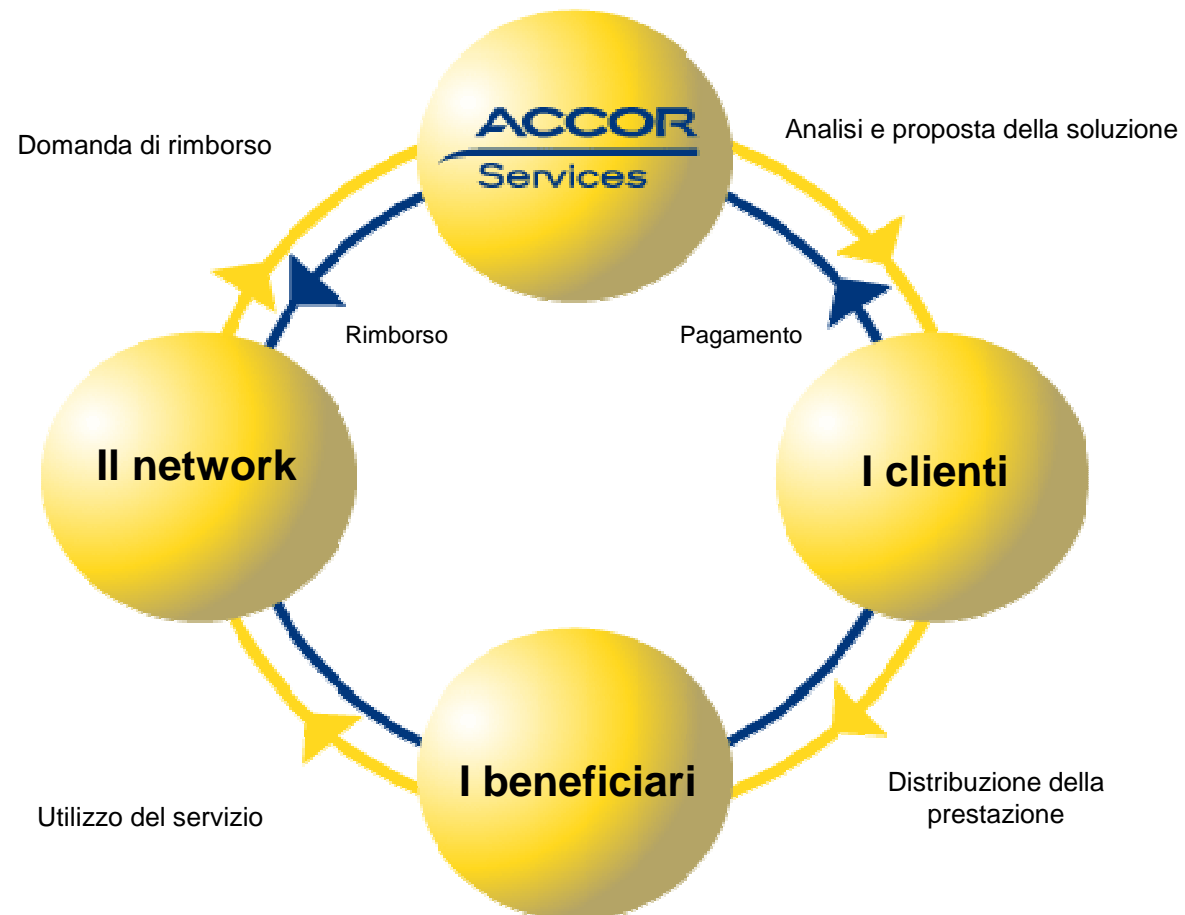
## Accor Services: Quattro famiglie di servizi

Accor Services ha sviluppato una gamma di servizi per aiutare le aziende a migliorare le proprie performances favorendo nel contempo il benessere dei collaboratori.

- **Vantaggi e benefit per le risorse umane**
- **Incentivazione e fidelizzazione**
- **Vantaggi per gli enti pubblici**
- **Gestione delle spese professionali**



## Schema di funzionamento



Per la buona riuscita del modello è fondamentale il corretto rispetto delle regole da parte di ciascuno degli attori: Stato e partner sociali, aziende clienti, dipendenti e fornitori. Il tutto in una logica "win-win".

# Vantaggi e benefit per le risorse umane



Da trent'anni la soluzione ideale per aumentare il potere d'acquisto del personale senza incidere sui costi aziendali. Grazie al network di oltre 95.000 locali, Ticket Restaurant permette di scegliere in totale libertà come organizzare la propria pausa pranzo.



Il programma che risponde ai reali bisogni dei dipendenti, aiutandoli a risolvere gli impegni extra-lavorativi, offrendo servizi di consulenza telefoniche (medica, legale, fiscale...) e di "maggior-domo" (lavanderia, pratiche postali, spesa...).



Il borsellino elettronico che accompagna i dipendenti in pausa pranzo così che possa portare con sé i suoi Ticket Restaurant elettronici.



# Incentivazione e fidelizzazione



Uno strumento eclettico, per incentivare, fidelizzare e gratificare i collaboratori. I voucher Compliments sono spendibili presso oltre 8.000 Punti Shopping convenzionati, con la stessa familiarità del denaro contante.



Alcuni partner del network Ticket Compliments:



La carta shopping, valida tutto l'anno, che permette di godere di vantaggi esclusivi e offre un mondo di sconti e promozioni presso un vasto network di negozi convenzionati.



## Vantaggi per gli enti pubblici



- Destinato alle fasce deboli della popolazione
- Consente la finalizzazione e il corretto impiego dei fondi stanziati
- Il network è costituito da negozi e servizi sul territorio (2.200 Punti di Servizio)
- 62 clienti attivi (220 comuni in 12 distretti per oltre 3 milioni di ab., 44 comuni singoli, 6 onlus / fondazioni)

- Destinato a progetti di cura, assistenza e servizi erogati da cooperative sociali
- Consente il monitoraggio dell'accesso ai servizi e garantisce il network
- Il network è costituito da cooperative sociali (42)
- 6 clienti attivi (5 ambiti distrettuali per 53 comuni, 1 comune singolo)



- Destinato al controllo di gestione degli interventi domiciliari
- Consente il monitoraggio dell'accesso ai servizi e garantisce trasparenza
- 5 progetti attivi (coinvolti 28 comuni, 14 cooperative sociali), di cui 3 nuovi

## Gestione delle spese professionali



Il servizio di mensa diffusa che accompagna i dipendenti in pausa pranzo che permette di usufruire del servizio di mensa presso gli esercizi convenzionati per la sua azienda.

Il voucher che permette l'acquisizione dei titoli di viaggio per i trasporti collettivi pubblici e privati. Per le aziende che vogliono contribuire alle spese sostenute dai propri dipendenti per il trasporto casa-ufficio.



Il voucher per il lavaggio delle divise aziendali in una rete di tintorie convenzionate.  
Per le imprese che vogliono contribuire alle spese sostenute dai propri dipendenti per la manutenzione dell'abbigliamento da lavoro.

## I Driver del cambiamento

- ❑ Orientamento della Direzione ICT a “fornitore di servizi ICT”
- ❑ Convergenza della infrastruttura ICT verso tecnologie WEB based
- ❑ Un nuovo contesto di lavoro (un unico interlocutore a cui rispondere, con esigenze più focalizzate)
- ❑ Un Gruppo Accor sempre più attento sulle scelte infrastrutturali ed applicative della realtà italiana (in ottica sinergica)

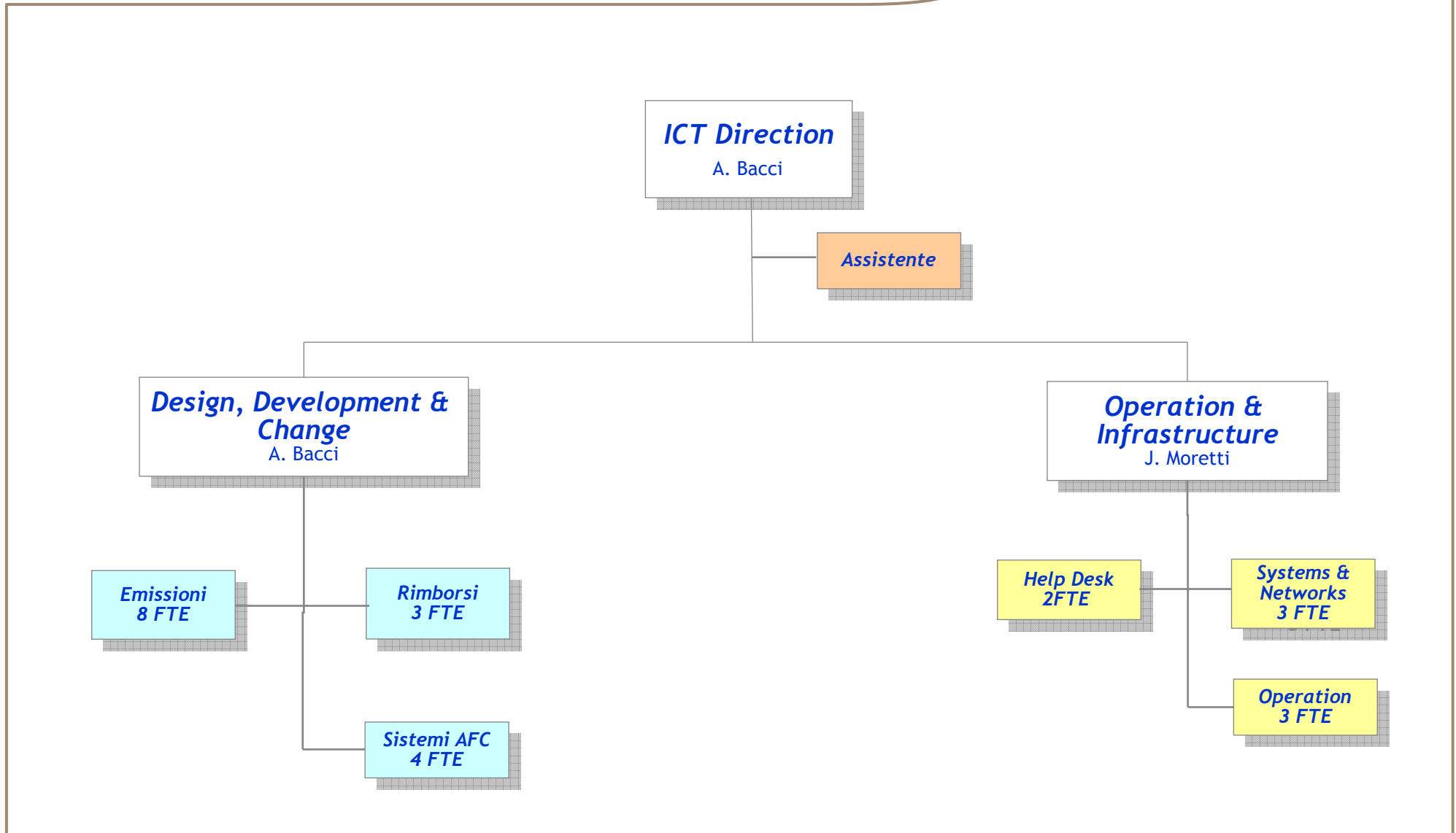
## I presupposti ed i vincoli sottostanti il nuovo disegno organizzativo

- ❑ Separazione quanto più netta e chiara tra *front end* (più vicino al cliente **interno**) e *back end*, per limitare quanto più possibile “invasioni di campo” o “interferenze” nella quotidianità
- ❑ Più ruoli da coprire, con un monte risorse comunque limitato (mediante ruoli misti e temporanei)
- ❑ Un set di nuovi processi operativi e di comitati ICT da mettere in atto a garanzia del corretto funzionamento della struttura
- ❑ Nuovi strumenti a supporto della operatività quotidiana per semplificare il presidio e ridurre (in parte) i carichi di lavoro

## Architettura dei Sistemi (As-Is)

- ❑ L'architettura dei sistemi attuali presenta elementi di particolare complessità riconducibili in primis all'eterogeneità delle attività gestite dalle società del gruppo: Servizi (Accor Services), Alberghi (Accor Hospitality), Ristorazione Collettiva (Gemeaz) e Approvvigionamenti (Scapa).
- ❑ Alla complessità dovuta alla necessità di gestire tipologie di business diversificate si unisce la stratificazione di tecnologie differenziate, tipica in aziende di prima informatizzazione.

# Organizzazione DSI as-is



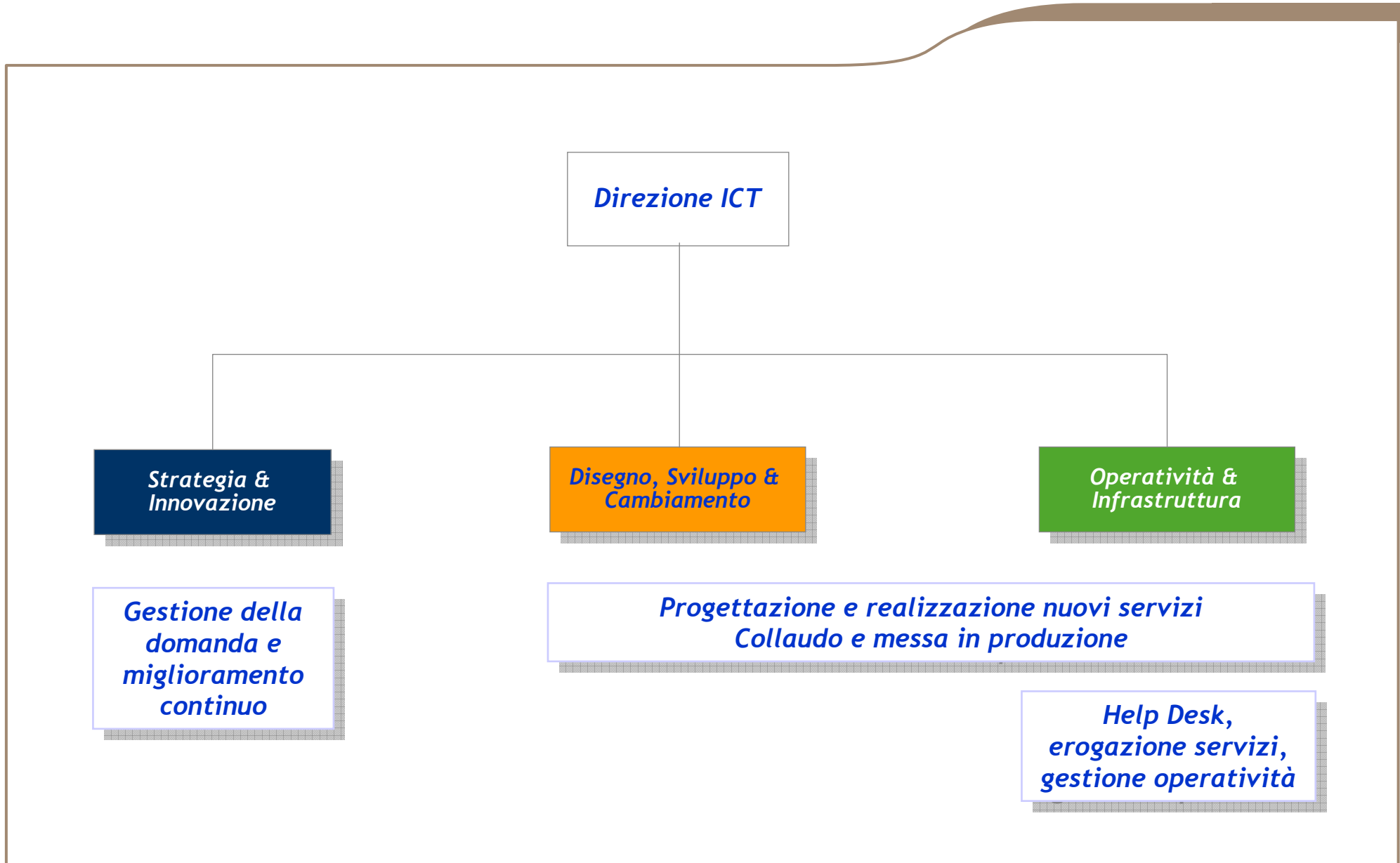
## Il progetto di riorganizzazione struttura DSI e suoi processi

- ❑ *Assessment* delle risorse in essere nella Direzione ICT, con la valutazione del potenziale e delle aree individuali di miglioramento (su cui lavorare)
- ❑ Disegno della *struttura organizzativa di regime* ed assegnazione delle diverse risorse ai nuovi ruoli
- ❑ Prima stesura dei (nuovi) processi ICT da implementare all'interno della nuova organizzazione (fasi di attività, chi fa cosa)
- ❑ Definizione del piano di messa a regime della nuova struttura
- ❑ Progettazione (e pianificazione) del programma formativo

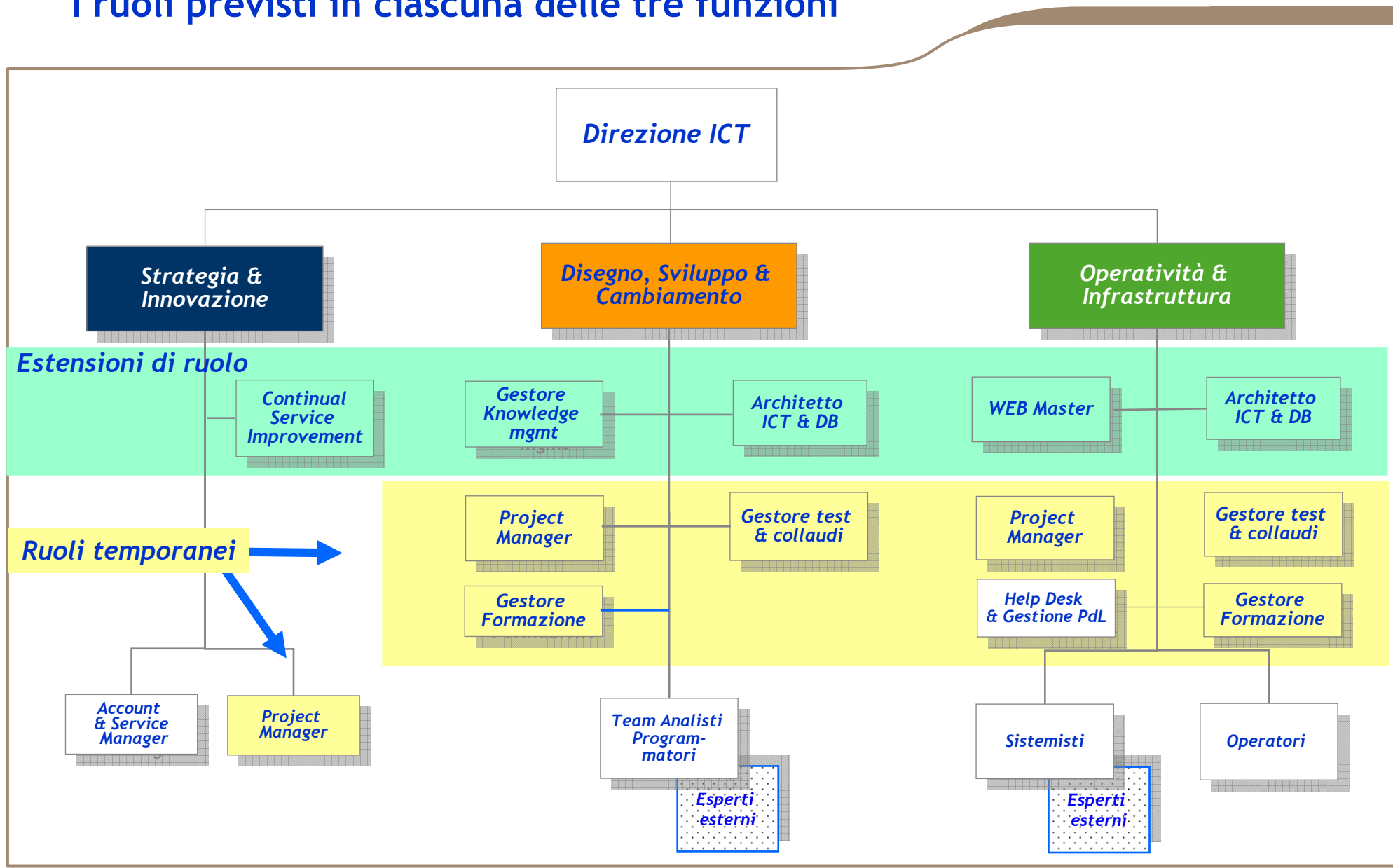
## Il perimetro dei servizi erogati dalla Direzione ICT

- ❑ Gestione ed erogazione applicativi “verticali”
- ❑ Gestione ed erogazione applicativi “comuni”: posta elettronica, Portale Internet, Portale Intra-Extranet
- ❑ Gestione e manutenzione Posto di lavoro, fissi e mobili (PdL)
- ❑ Progettazione e sviluppo nuovo applicativo (NEW)
- ❑ Manutenzione evolutiva software applicativo (MEV)
- ❑ Manutenzione correttiva software applicativo (MAC)
- ❑ Gestione ed erogazione connettività reti locali (LAN) e geografiche (WAN-Internet)
- ❑ Assistenza all’utenza (Help-desk)
- ❑ Formazione all’utenza

# Una nuova struttura organizzativa ICT basata su tre presidi chiave



# I ruoli previsti in ciascuna delle tre funzioni



## Tre comitati in supporto alla nuova struttura

### Comitato Strategico DSI

- ❑ È lo Steering Committee operativo della DSI
- ❑ Si riunisce annualmente
- ❑ È partecipato dal Direttore DSI e dai tre responsabili delle UO
- ❑ Ha il compito di elaborare la strategia evolutiva della piattaforma applicativa ed infrastrutturale di Accor, nel rispetto degli indirizzi della Capo Gruppo

### Master Plan

- ❑ Rappresenta il punto di raccordo tra la DSI ed il business
- ❑ Si riunisce mensilmente (eccezionalmente, con frequenza più ravvicinata)
- ❑ È partecipata dai process owner delle diverse divisioni di Accor Service, dal Direttore DSI e dai tre responsabili di funzione
- ❑ Ha il compito di condividere in forma compiuta il quadro dei progetti aperti (MEV & NEW), in corso ed in fase di rilascio nell'ambito della DSI e di definire le sequenze di lavoro ed i piano di rilascio delle release
- ❑ Fa le veci anche del CAB (Change Advisory Board)

## Segue - Tre comitati in supporto alla nuova struttura

### Governance operativa

- ❑ Rappresenta la riunione di coordinamento della Direzione ICT
- ❑ Si riunisce settimanalmente, tutti i lunedì mattina
- ❑ È partecipata dal Direttore DSI e dai tre responsabili delle UO
- ❑ Ha il compito principale di:
  - ◆ verificare le attività svolte (rispetto al piano di lavoro condiviso in ambito Master Plan)
  - ◆ di condividere il piano di lavoro della settimana entrante
  - ◆ discutere le nuove richieste raccolte dai clienti interni

## Punti di forza e criticità

- ❑ Una struttura organizzativa in linea con una necessità di focalizzazione al servizio
- ❑ Processi formalizzati
  
- ❑ Revisione dell'organizzazione mantenendo la qualità servizio e raggiungimento dei risultati attesi
- ❑ Integrazione nuova organizzazione e nuovi processi nel contesto più generale dell'azienda

## Il valore per l'Azienda e per il Gruppo Accor

- ❑ Migliore qualità del prodotto/servizio
- ❑ Time to market in linea con le esigenze della domanda
- ❑ Allineamento business  $\leftrightarrow$  IT
- ❑ Maggiore integrazione con standard e policy di Gruppo
- ❑ Maggiore efficienza (processi, strumenti)

**Grazie per l'attenzione**