

**Comunicato Stampa**

## **MINSAIT MIGLIORA LA CUSTOMER EXPERIENCE DI YOUGENIO CON UNA NUOVA PIATTAFORMA DIGITALE DI WORKFORCE MANAGEMENT**

- **La società di Indra ha implementato una nuova soluzione di Workforce Management che consente di ottimizzare la pianificazione degli interventi giornalieri degli operatori**
- **I clienti potranno disporre di un servizio più puntuale potendo sempre contare sull'operatore più qualificato a garanzia della migliore *Customer Experience***
- **La piattaforma ridurrà i costi operativi attraverso l'ottimizzazione dei task assegnati agli operatori in base alle specifiche caratteristiche del territorio, alla disponibilità e alle competenze, grazie a uno strumento semplice e intuitivo**
- **La soluzione di Workforce Management di Minsait, implementata e sviluppata insieme a Yougenio, apre le porte ad altre applicazioni in molti settori, aiutando a ridurre i costi operativi e ottimizzare il business attraverso la gestione smart delle turnazioni dei dipendenti in ospedali, retail e pubbliche amministrazioni**

**Roma, 30 settembre, 2019.** Minsait, società di Indra, ha rivoluzionato la gestione dei tecnici ed esperti di Yougenio, lo specialista di servizi per la casa e la famiglia del gruppo Rekeep, con un innovativo progetto di trasformazione digitale.

La società di Indra ha implementato una soluzione innovativa di Workforce Management che consente a Yougenio di pianificare gli interventi giornalieri degli operatori, ottimizzando l'allocazione degli esperti, migliorando l'esperienza dei clienti e riducendo i costi operativi.

Pulizie domestiche, interventi idraulici, elettrici, e molti altri: sono solo alcuni dei servizi che i clienti di Yougenio possono prenotare con pochi clic selezionando l'esperto e l'orario più conveniente. L'integrazione dello strumento con i canali digitali di relazione con i clienti (portale web, app, social media, ecc.) consente agli utenti di scegliere in modo semplice e intuitivo lo specialista più appropriato per ogni esigenza in base all'orario e alla disponibilità geografica, così come ricevere il servizio più rapidamente e con le massime garanzie di qualità.

“Grazie a questo innovativo sistema, ideato in casa Yougenio e realizzato da Minsait, siamo oggi in grado di mettere i migliori operatori a disposizione dei nostri Clienti, garantendo loro una esperienza eccellente, grazie alle maggiori capacità in termini di scelta, puntualità e qualità del servizio”, ha affermato Alvisè Vigilante, CEO di Yougenio. “Alla fine del percorso realizzato insieme a Minsait, Yougenio avrà a disposizione un software proprietario (Youplanner) che costituirà l'asse portante tecnologico su cui costruire la scalabilità ed i futuri sviluppi della società”, ha aggiunto.

Oltre all'ulteriore miglioramento della *customer experience*, la società di Rekeep riesce a ottimizzare la gestione delle proprie risorse, pianificando in modo automatico e con la massima precisione i servizi richiesti, le rotte seguite da ogni specialista e i tempi di consegna e realizzazione dei servizi. Tutto questo comporta una riduzione significativa degli spostamenti massimizzando il numero di interventi giornalieri per operatore e aumentando in questo modo il volume di business generato.

L'ottimizzazione della pianificazione degli interventi comporta ulteriori benefici per i professionisti di Yougenio, poiché la pianificazione tiene in considerazione anche le esigenze degli operatori (turnover, pause, ferie e

## Comunicato Stampa

permessi). Senza dimenticare l'aumento delle capacità di gestione della base clienti, l'accelerazione del "time to market" nella proposta di nuovi servizi ai clienti e la maggiore lealtà e ricorrenza, derivata dal miglioramento della loro esperienza.

"Il progetto realizzato per Yougenio è un esempio dell'approccio di sviluppo congiunto di piattaforme innovative che stiamo proponendo ai nostri clienti, insieme ai quali promuoviamo la creazione di nuove strategie e modelli di business, accelerando la risposta alle loro necessità attraverso soluzioni all'avanguardia, tra cui Document Intelligence, Gestione commerciale e finanziaria, Field Services, Blockchain e Omni-Channel", ha affermato Sergio Scornavacca, responsabile Industry & Consumer Markets di Minsait in Italia.

Con oltre 2000 progetti in 30 Paesi, Minsait – la società di Indra che raggruppa il business IT - è leader per la trasformazione e ottimizzazione delle *operations* delle grandi società di Professional & Facilities Services.

### Una soluzione innovativa Open Source disponibile per altri settori

La soluzione innovativa implementata da Minsait si basa su tecnologie Open Source ed è stata progettata con un approccio orientato al Cloud, il che si traduce anche in significativi risparmi per Yougenio.

Il motore di pianificazione è basato su logiche "General Purpose" che consentono agli utenti di personalizzare l'applicazione, adattandola alle proprie richieste e problemi. A differenza di altri prodotti di mercato, le tecnologie "General Purpose" consentono di creare una soluzione su misura per Yougenio, adattandosi nel modo migliore e in ogni momento ai requisiti di business.

Inoltre, lo strumento è stato progettato per essere facilmente e velocemente evolvibile, in modo tale da adattarsi in tempi rapidi alle necessità del business e velocizzando il time to market dei servizi offerti.

Il cuore del prodotto è lo strumento Red Hat Decision Manager, un motore di business optimization basato su algoritmi di ricerca avanzati e integrato nell'ecosistema Yougenio, in modo che possa interagire con i sistemi di gestione commerciale e con i canali di interazione con i clienti dell'azienda.

La soluzione di Workforce Management di Minsait, implementata e sviluppata insieme a Yougenio, apre le porte ad altre applicazioni in molti settori. In particolare, può aiutare a ridurre i costi operativi e ottimizzare il business attraverso la gestione smart delle turnazioni dei dipendenti in ospedali, retail e pubbliche amministrazioni. La nuova soluzione digitale ha anche applicazioni nella pianificazione continua delle attività di manufacturing e nella gestione delle rotte per aziende di logistica, tra le altre aree.

### Minsait

Minsait, società di Indra ([www.minsait.com](http://www.minsait.com)), è l'azienda leader nella consulenza negli ambiti della Digital Transformation e delle Information Technologies in Spagna e America Latina. Possiede un alto grado di specializzazione e conoscenza del settore, grazie alle sue capacità di integrare il mondo core con il mondo digitale, alla sua leadership nell'innovazione e nella trasformazione digitale e alla propria flessibilità. In questo modo la società focalizza l'offerta su proposte di valore ad alto impatto, basate su soluzioni end-to-end, con un notevole grado di segmentazione, che le consente di raggiungere risultati tangibili per i propri clienti in ogni settore con un focus sulla trasformazione. Le proprie capacità e leadership si riflettono nella suite di prodotti proprietari, sotto il marchio Onesait, e nella vasta gamma di servizi offerti.

In Italia Minsait conta più di 1.000 professionisti che lavorano presso le sedi di Roma, Milano, Napoli, Bari e Matera. La società ha sviluppato competenze avanzate in ambiti innovativi come Content & Process Technologies, Customer Experience Technologies, Solutions Architects e Data & Analytics, che consentono di offrire soluzioni e servizi ad alto valore aggiunto nei mercati in cui opera. Minsait ha localizzato in Italia il proprio centro di eccellenza globale per le tecnologie Customer Experience, completando la sua vasta presenza geografica con una consolidata capacità locale di produzione e delivery grazie ai centri di Napoli, Matera e Bari.

## **Comunicato Stampa**

### **Indra**

Indra ([www.indracompany.com](http://www.indracompany.com)) è una delle principali società globali di consulenza e tecnologia ed è il partner tecnologico per le operazioni chiave dei propri clienti in tutto il mondo. È un fornitore leader a livello mondiale di soluzioni proprietarie in specifici segmenti dei mercati del Trasporto e della Difesa ed è la società leader nella trasformazione digitale e nell'Information Technology in Spagna e America Latina attraverso la sua filiale Minsait. Il suo modello di business si basa su un'offerta completa di prodotti proprietari, con un approccio end-to-end, ad alto valore e con una elevata componente di innovazione. Nel 2018, Indra ha registrato ricavi per 3.104 milioni di euro, 43.000 dipendenti, presenza locale in 46 paesi e operazioni commerciali in oltre 140 paesi.