

Gimborn

Monitoraggio e gestione dell'infrastruttura IT ibrida con LookUP



IL CLIENTE

Gimborn Italia srl
Reggio Emilia

LE ESIGENZE DEL CLIENTE

Centralizzare il monitoraggio dell'infrastruttura IT, strutturare la gestione delle richieste degli utenti, prevenire le anomalie e allineare sistemi e processi alle linee guida della casa madre tedesca.

SOLUZIONE

LookUP Hybrid Infrastructure & Users, con monitoraggio continuo dei sistemi, gestione degli alert e dei ticket, help desk di primo e secondo livello e presidio operativo settimanale.

RISULTATI

Maggiore controllo sull'infrastruttura, gestione più rapida e ordinata delle richieste, individuazione preventiva delle anomalie e progressivo aggiornamento dei sistemi.

IL CLIENTE

Gimborn Italia è una realtà attiva nel settore Pet care, con prodotti dedicati a cani, gatti e piccoli animali come roditori. L'azienda gestisce marchi consolidati come Biokat's, GimCat, GimDog e Gimbi e opera attraverso una **rete strutturata di distributori e partner**, in coordinamento con la **casa madre tedesca**.

Le attività quotidiane si basano su **sistemi digitali che devono garantire accesso continuo ai dati, strumenti collaborativi e applicazioni operative**. La **stabilità dell'infrastruttura IT** è quindi un elemento essenziale per evitare rallentamenti e mantenere fluidi i processi interni, anche in un contesto internazionale.

LE ESIGENZE DEL CLIENTE

Nel tempo, **l'infrastruttura IT di Gimborn si è evoluta senza una revisione organica**, portando alla coesistenza di tecnologie diverse, ambienti legacy e soluzioni più recenti. Questo rendeva più complessa la gestione e meno immediata la visione complessiva dello stato dei sistemi.

Le esigenze principali riguardavano:

- avere un monitoraggio continuo e centralizzato dell'infrastruttura IT
- migliorare la gestione degli incidenti e ridurre i tempi di risoluzione
- strutturare un servizio help desk chiaro per gli utenti
- prevenire le problematiche tecniche invece di intervenire solo a posteriori
- mantenere sotto controllo i backup, verificandone l'esecuzione

A queste si aggiungeva un'esigenza organizzativa: **allineare l'infrastruttura e i processi IT locali alle linee guida definite dalla casa madre in Germania**, in particolare per quanto riguarda sicurezza, standard tecnologici e gestione dei servizi.



LA SOLUZIONE

Infor ha attivato il servizio **LookUP Hybrid Infrastructure & Users**, introducendo un modello strutturato per il monitoraggio dell'infrastruttura IT e la gestione delle richieste utenti.

Il servizio si basa su due componenti principali: da un lato il **monitoraggio continuo dei sistemi**, dall'altro un **help desk organizzato** con presa in carico delle richieste e gestione tramite ticket.

Gli agenti di monitoraggio rilevano anomalie e generano alert automatici, che vengono trasformati in ticket e gestiti secondo priorità definite. Il supporto è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 08:30 alle 18:30, con interventi di primo e secondo livello.

Infor svolge anche un ruolo di **raccordo tra la sede italiana e la casa madre tedesca**, supportando l'implementazione delle policy di gruppo in ambito IT e sicurezza e adattandole al contesto operativo locale.

Uno degli elementi chiave del progetto è stata la **presa in carico completa dell'ambiente IT**: il team Infor ha analizzato l'infrastruttura esistente, ricostruito i flussi operativi e documentato processi che in precedenza non erano formalizzati. Questo lavoro ha permesso di avere una base chiara su cui intervenire e migliorare.

Parallelamente, è stato avviato un **percorso di aggiornamento tecnologico**.

Tra le attività principali:

- progressiva **migrazione da SharePoint 2013 a SharePoint Online**, già adottato da parte degli uffici e in fase di estensione completa
- **aggiornamento dei server**, con sostituzione di sistemi obsoleti e spostamento di alcuni servizi verso ambienti più recenti o cloud
- **revisione degli strumenti** utilizzati per la reportistica

In questo ambito, è stata recentemente completata anche un'attività sui database, con la **migrazione da Microsoft Access a SQL Server** per le basi dati utilizzate nella reportistica Excel. Questo intervento ha migliorato la gestione dei dati e ridotto i limiti legati agli strumenti precedenti.

Il servizio è completato da un **presidio operativo settimanale**, utilizzato per gestire attività evolutive, verificare criticità aperte e pianificare interventi migliorativi.

I RISULTATI OTTENUTI

L'introduzione di LookUP ha portato a una **gestione più ordinata e continua dell'infrastruttura IT**.

I risultati principali riguardano:

- **centralizzazione del monitoraggio e della gestione dei ticket**
- **riduzione dei tempi di risoluzione grazie a una presa in carico strutturata**



- **individuazione anticipata delle anomalie, prima che generino impatti sugli utenti**
- **maggiore chiarezza nei flussi di gestione delle richieste IT**
- **miglioramento progressivo dell'infrastruttura attraverso attività di aggiornamento**

Il ruolo di coordinamento con la casa madre ha inoltre reso più lineare l'applicazione delle policy IT e di sicurezza, evitando disallineamenti tra le diverse sedi.

Un **aspetto rilevante è il lavoro di revisione e aggiornamento svolto sull'ambiente esistente**. La riorganizzazione dei sistemi, la sostituzione delle componenti più datate e l'introduzione di strumenti più moderni hanno contribuito a rendere l'infrastruttura più stabile e più semplice da gestire.

Il supporto di primo livello gestisce le richieste in modo rapido, mentre le attività più complesse vengono approfondite anche durante il presidio settimanale. Questo approccio permette di mantenere continuità operativa e allo stesso tempo portare avanti interventi evolutivi.

LA COLLABORAZIONE FUTURA CON INFOR

Le attività proseguono con l'**obiettivo di completare il percorso di aggiornamento dell'infrastruttura e migliorare ulteriormente la gestione complessiva dei sistemi**.

Tra le evoluzioni previste:

- **completamento della migrazione a SharePoint Online per tutti gli uffici**
- **ulteriori attività di aggiornamento e razionalizzazione dei server**
- **interventi sulla rete interna per migliorarne struttura e affidabilità**

L'obiettivo è continuare a lavorare sull'infrastruttura in modo progressivo, riducendo la presenza di componenti legacy e migliorando il controllo complessivo dei sistemi.

Il valore del progetto è legato anche alla continuità del supporto: il lavoro combinato tra monitoraggio, help desk e presenza operativa periodica consente di intervenire rapidamente e, allo stesso tempo, pianificare miglioramenti nel medio periodo.