Caso Studio

Temera

RIDUZIONE DEL 60% DELL'OPERATIVITÀ, 100% SLA E GOVERNANCE GLOBALE

Gestione dell'Infrastruttura IT

IL MASSIMO VALORE DALL'OUTSOURCING

Con operazioni in 15 Paesi e una presenza in oltre 40 mercati, Temera (società del gruppo Beontag) continua a crescere come partner di fiducia specializzato in tracciabilità e serializzazione per i principali brand del settore fashion e luxury.
Sfruttando un'ampia gamma di tecnologie IoT e Blockchain, le soluzioni di Temera permettono di tracciare tutte le informazioni e i dati relativi all'intero ciclo di vita del prodotto: dal reperimento delle materie prime alla produzione, dalla logistica e distribuzione alla gestione dell'inventario, fino alle vendite, al post-vendita e ai processi di upcycling o fine vita.

AWS · GCP · EKS · Aurora · MongoDB · Terraform · Grafana · ITSM Automation

www.temera.it

REALIZZARE LA VISIONE ORIENTATA AL FUTURO DI TEMERA

Liberare l'IT interno per focalizzarsi esclusivamente sull'innovazione strategic

Continuare a erogare servizi ed esperienze utente d'eccellenza a un portafoglio in costante espansione di clienti prestigiosi e utenti finali.

Delegare la gestione infrastrutturale end-to-end di tre soluzioni software business-critical.

Rafforzare la resilienza operativa integrando continuamente le ultime innovazioni e scoperte tecnologiche.

Introdurre una gestione degli incidenti globale, attiva 24/7 e orientata alla massima visibilità, unitamente a un supporto dedicato.

DERIVABLES

Plasmare insieme l'Infrastruttura IT e il Modello Operativo di Temera!

Governance per la massima chiarezza
- Matrice RACI.
- Definizione chiara di fasi, tempistiche e aspetti operativi.

Creazione del team e allocazione agile on-demand
- Multidisciplinare. Completamente dedicato e scalabile.
- Punti di riferimento: Service Manager, Account Manager, Operation Team Leader e PM.

Engagement e monitoraggio a supporto della continuità operativa
24×7×365
- Cloudwatch & Datadog

Modernizzazione proattiva "su pilota automatico"
Iniziative periodiche di capacity planning, ottimizzazione e automazione (IaC, Ansible).

Problem Management: Proattivo e permanente
Eliminazione degli incidenti ripetitivi tramite diagnostica sistemica e remediation tecnica permanente.

Standardizzazione dell'Incident management per l'infrastruttur
- Sistema di ticketing automatizzato (ITSM).
- 4 livelli di priorità (da bassa a critica) basati su urgenza e impatto.

Service Management e reporting rigoroso
- Review SAL mensili e trimestrali per valutare la qualità dei processi e l'impatto delle attività pianificate.
- Analisi dei trend su volume ticket, MTTR e cause alla radice per identificare le inefficienze.
- Misurazione del business impact: valorizzazione del valore erogato rispetto alle baseline di performance.
- Report schedulati di conformità KPI, SLA e XLA.

RISULTATI

Pianificare oggi per l'IT di domani

- Riduzione del 60% del volume complessivo di ticket infrastrutturali.
- 100% di conformità agli SLA mantenuta su centinaia di richieste mensili.
- Un modello Follow-the-Sun consolidato per la risoluzione dei problemi in tempo quasi reale.

Fattori chiave abilitanti stabiliti.
Pronti per l'IT del futuro!

"La partnership con SORINT.lab ha rappresentato una svolta per le operation IT di Temera. Affidando loro la gestione end-to-end dell'infrastruttura, il nostro team interno ha potuto rifocalizzarsi su ciò che conta davvero: creare valore strategico e innovazione per i nostri clienti.
I risultati parlano da soli: una riduzione del 60% del volume dei ticket, piena conformità agli SLA e risoluzione degli incidenti in tempo quasi reale. Ma al di là dei numeri, ciò che abbiamo costruito è un modello di governance che ci garantisce sicurezza, visibilità e l'agilità necessaria per stare al passo con un panorama tecnologico in continua evoluzione."

Alessandro Ferri,
Operations Director presso Temera