

L'azienda rivoluziona la gestione dei servizi IT, centralizza le informazioni e accelera la risoluzione dei ticket, costruendo le basi per l'integrazione dell'AI.

Esse Caffè, l'innovazione IT passa da processi tracciabili e conoscenza condivisa

Andrea Giovanardi, IT manager: "Per noi trasparenza e documentazione sono valori aziendali: tracciare le informazioni ci permette di misurare le performance, risolvere le cause dei problemi e condividere conoscenze".

L'azienda

Fondata nel 1979 dalla famiglia Segafredo, Esse Caffè è una storica torrefazione italiana con sede ad Anzola dell'Emilia (BO), specializzata nella produzione di miscele pregiate per il classico espresso italiano, elegante, intenso ed armonico.

La filosofia e il modello operativo aziendale si fondano sulla formula delle Tre S:

- **Scienza:** collaborazione costante con le facoltà di Agraria delle Università di Bologna, Cesena e Foggia per garantire la migliore qualità organolettica in tazzina.
- **Sapienza:** oltre 45 anni di esperienza, maestria e profonda conoscenza del settore della torrefazione.
- **Specializzazione:** affiancamento costante ai professionisti del bar e soluzioni innovative per casa e ufficio, come il Sistema Espresso firmato Giugiaro Design.

Operativa nei canali Ho.Re.Ca., Uffici, Retail e Vending in Italia e all'estero, l'azienda unisce eccellenza certificata, formazione continuativa e impegno verso la comunità, sostenendo progetti sociali con la Fondazione Umberto Veronesi e la Fondazione Silvia Rinaldi.

Una nuova governance dei servizi IT

Esse Caffè ha avviato un percorso di trasformazione della funzione IT per rendere più efficienti la gestione delle segnalazioni e il coordinamento con i partner tecnologici. Il progetto, sviluppato con Hinto® Group attraverso la suite Atlassian, si fonda su due principi: trasparenza e documentazione. L'obiettivo è superare una gestione basata su richieste informali, informazioni disperse e conoscenza poco documentata, introducendo processi strutturati e misurabili attraverso applicativi ad-hoc. A questo scopo, Jira Service Management è stato configurato per coprire l'intero ciclo di gestione dei servizi IT: dalla presa in carico delle segnalazioni, all'analisi dei problemi ricorrenti, fino alla pianificazione e realizzazione delle modifiche. Confluence è diventato l'applicativo chiave per

conservare e condividere le procedure e le conoscenze tecniche. Il percorso comprende anche la gestione degli asset aziendali, a partire dalle SIM utilizzate dai dispositivi mobili della rete vendita, e si inserisce in una più ampia evoluzione digitale, che ha incluso l'introduzione del WMS nel 2025 ed include il passaggio al nuovo ERP previsto nel 2027. La soluzione è stata adattata alle esigenze specifiche dell'azienda, mantenendo sotto il suo controllo le informazioni operative.

Ticket, documentazione e processi integrati

Il sistema ruota attorno a Jira Service Management, che permette di registrare le segnalazioni, assegnarle ai responsabili, seguirne l'avanzamento attraverso flussi definiti, monitorando in automatico il rispetto dei livelli di servizio (SLA). Anche buona parte dei fornitori esterni lavorano direttamente sulla piattaforma di Esse Caffè: ricevono i ticket assegnati e aggiornano le attività nello stesso ambiente, evitando duplicazioni e passaggi continui tra sistemi differenti, ed evitando anche una frammentazione delle informazioni. La gestione si estende ai processi di on/off-boarding e al censimento degli asset, collegando progressivamente dispositivi, utenti e richieste di assistenza. Parallelamente, Confluence raccoglie procedure operative, istruzioni tecniche e informazioni sugli applicativi, rendendole accessibili al team secondo spazi e permessi dedicati. In due anni sono state create oltre 640 pagine, corredate da più di 2.200 immagini e materiali documentali. La robustezza dell'approccio, la soddisfazione e coinvolgimento degli utenti di Esse Caffè hanno permesso l'estensione di questo ecosistema anche ad attività progettuali complesse, quale il programma di test da parte dei key-users per il nuovo ERP. Ogni verifica viene registrata attraverso un ticket, con esito e storico consultabili. La documentazione validata costituisce inoltre il presupposto per integrare le funzionalità di intelligenza artificiale di Atlassian: l'AI potrà suggerire le procedure più pertinenti e preparare bozze di documentazione dopo la chiusura degli incident, sempre sotto la supervisione degli operatori e riducendo il rischio di allucinazioni.

Più efficienza, continuità e controllo

I risultati mostrano un miglioramento concreto delle performance del reparto IT. Tra il 2024 e il 2025, la quota di ticket risolti nel rispetto degli SLA è passata dall'82% al 91%. Nello stesso periodo, la percentuale di segnalazioni chiuse in un solo giorno è cresciuta dal 49% al 61%. Inoltre, il 75% dei ticket viene risolto entro tre giorni, rispetto ai sette giorni del 2024. Il beneficio non consiste soltanto nella rapidità delle risposte: il migliore censimento degli incident ha permesso di individuare e risolvere le cause alla radice dei problemi contribuendo, in un circolo virtuoso, a ridurre il numero delle segnalazioni (205/mese nel 2024 vs. 185/mese nel 2025).

La knowledge base rende le soluzioni riutilizzabili, uniforma le risposte e riduce la dipendenza dalle competenze dei singoli, garantendo maggiore continuità operativa. Il tracciamento centralizzato migliora anche la collaborazione con i fornitori, la verificabilità delle attività e la capacità di trasformare il lavoro quotidiano in indicatori utili alle decisioni. Infine, la gestione strutturata degli asset e la documentazione controllata preparano l'azienda a sfruttare l'intelligenza artificiale con



Milano, 3 - 4 novembre 2026



maggior affidabilità, contenendo le risposte non pertinenti e automatizzando le attività ripetitive senza rinunciare al controllo umano.

La scalabilità del servizio consente infine a Esse Caffè di gestire volumi crescenti di segnalazioni senza aumentare proporzionalmente le risorse dedicate, grazie a processi strutturati, informazioni centralizzate e procedure riutilizzabili.