



## **Il cliente**

Lavazza, fondata a Torino nel 1895, è un'azienda italiana produttrice di caffè di proprietà dell'omonima famiglia da quattro generazioni. Fra i principali torrefattori mondiali, il Gruppo è oggi presente in oltre 90 Paesi attraverso consociate e distributori, esportando oltre il 63% della sua produzione. Lavazza impiega complessivamente circa 3 mila persone, con un fatturato di 2 miliardi di euro nel 2017. Lavazza ha inventato, proprio alle sue origini, il concetto di miscela, ovvero l'arte di combinare diverse tipologie e origini geografiche del caffè, caratteristica che ancora oggi contraddistingue la maggior parte dei suoi prodotti.

L'azienda, tra le prime 100 marche al mondo per reputazione secondo il Reputation Institute, conta inoltre più di 25 anni di tradizione nel settore della produzione e della commercializzazione di sistemi e prodotti per il caffè porzionato, imponendosi come prima realtà italiana a lavorare sui sistemi a capsula espresso.

Lavazza è presente in tutti i business: a casa, fuori casa e in ufficio, puntando sempre alla costante innovazione. Ad oggi Lavazza vanta un brand conosciuto in tutto il mondo, cresciuto grazie a importanti partnership perfettamente coerenti con la strategia di internazionalizzazione della marca: come quelle, nel mondo dello sport, con i tornei tennistici del Grande Slam e - nel campo dell'arte e della cultura - con prestigiosi Musei quali il Guggenheim di New York negli USA e l'Ermitage di San Pietroburgo in Russia.

Fanno parte del Gruppo Lavazza le aziende francesi Carte Noire ed ESP, la danese Merrild, la canadese Kicking Horse Coffee, l'italiana Nims e dal 2018 l'Australiana Blue Pod Coffee Co.

## **Sito web**

[www.lavazza.it](http://www.lavazza.it)





## Settore Merceologico

Industria

## N° dipendenti

circa 3.000

## Fatturato

2 Miliardi € (2017)

## Dati case history

Lavazza è un'azienda che ha adottato la piattaforma SAP per la gestione di tutti i suoi processi amministrativi e produttivi. Nell'ambito delle attività di sviluppo e manutenzione del sistema informativo, il Service Management è il servizio che prende in carico tutte le richieste di assistenza da parte degli utenti a livello world wide. Il notevole flusso di richieste, fenomeno in aumento derivante dalla recente di acquisizione di aziende straniere, induce Lavazza ad affidare a un partner esterno la gestione quotidiana di questo servizio, onde sollevare il personale interno e dedicarlo a nuove attività di progettazione per modernizzare i processi e affrontare nuove sfide.

## Soluzioni adottate

Lavazza sceglie **Betacom** per l'Application Management dopo averne testato le competenze e gliene affida la gestione misurandone le prestazioni con precisi livelli di servizio. **Betacom** analizza le richieste di cambiamento e di supporto all'utenza provenienti da tutte le countries e le risolve direttamente o le indirizza ad altri settori applicativi specifici. Il team di lavoro **Betacom** è dedicato a Lavazza, attualmente basato su una decina di Business Analyst esperti di modulo e,





all'occorrenza, può integrare uno o più Sr. Developer della **Betacom** ABAP Factory per interventi sul software.

### **Prodotti utilizzati**

I principali moduli applicativi SAP del sistema informativo Lavazza che Betacom presidia sono:

FI - Amministrazione

CO - Controllo di Gestione SD - Logistica

MM - Acquisti e gestione magazzini

BW – Business Intelligence.

### **Benefici ottenuti**

Risparmi nella gestione del personale

Risparmi sui costi (attrezzature, energia elettrica, ecc.)

### **Ottimizzazione in breve**

Lavazza, affidando questo servizio all'esterno, è certa di raggiungere i risultati attesi e con costi pianificati.

### **Citazione**

*“Visti i risultati del precedente biennio 2015-2017, abbiamo deciso di affidare a **Betacom** la gestione del servizio attraverso un contratto di assistenza da remoto, sulla base di SLA e ampliando, contestualmente, il perimetro operativo. **Betacom** ha dimostrato di impiegare analisti funzionali preparati e responsabili nel far fronte a un volume sempre crescente di richieste di intervento.”*





### **Sviluppi futuri**

Grazie all'organizzazione del servizio adottata, Betacom potrà essere in grado di fare fronte ad allargamenti del perimetro applicativo e a una intensificazione dei volumi delle richieste di intervento, derivante dall'acquisizione di nuove aziende e dall'ingresso in nuove countries.