

Migliorare l'esperienza utente grazie al CSM dedicato di JAGGAER

Settore

Trasporti

Soluzioni

-  JAGGAER One Platform
-  Contracts
-  Sourcing

Profilo dell'azienda

Responsabile della gestione e della manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria, inclusi binari, segnaletica, ponti, gallerie e stazioni. L'organizzazione si impegna a garantire un'operatività della rete sicura ed efficiente, guidando al contempo progetti di modernizzazione quali l'elettrificazione e il potenziamento della capacità.

La sfida

- Bassa adozione delle soluzioni JAGGAER (Sourcing+, Contracts, Auctions) a causa di decisioni indipendenti prese da ciascuna regione in merito all'utilizzo della piattaforma.
- Percezione negativa della piattaforma dovuta a processi e materiali per gli utenti obsoleti, non aggiornati dalla fase di implementazione iniziale.
- Necessità di sfruttare i più recenti miglioramenti e le innovazioni del prodotto per apportare maggiore valore al processo di procurement.

Approccio alla soluzione

- Workshop condotti dal CSM con ciascuna regione per identificare le criticità comuni e raccogliere feedback.
- Il CSM ha analizzato le potenziali soluzioni, tra cui l'attivazione di funzionalità, attività progettuali e nuovi moduli.

Soluzione

- Rilanciato il portale JAGGAER con un'interfaccia rinnovata nel design e nell'esperienza utente.
- Introdotti nuovi materiali di formazione, video guide e sessioni di training.
- Ottimizzati i flussi di lavoro e i processi di approvazione per eliminare le fasi superflue e aumentare la flessibilità.
- Organizzata una serie di roadshow per promuovere i miglioramenti introdotti.

Risultati ottenuti

Crescita significativa nei principali KPI anno su anno (2023/2024):

- **5%** nel volume di PQQ/ITT
- **24%** nel numero di Aste
- **8%** nel numero di Nuovi Contratti
- Risparmi stimati da Sourcing (Hard/Soft) di **23,5M milioni di USD** nell'arco di 12 mesi

«I feedback raccolti dagli utenti attraverso una serie di roadshow tenuti in tutto il Paese per promuovere i cambiamenti introdotti sono stati estremamente positivi.»

