

Case Study DFS Group: una divisione di Louis Vuitton

SFIDA

Definire, realizzare e accelerare la ristrutturazione dell'intero dipartimento IT della DFS per ridurre gli sprechi e migliorare l'efficienza.

Collaborare con diversi IT staff internazionali, aumentando i risultati.

PROFILO DELLA COMPAGNIA

Il gruppo DFS è il principale venditore di beni di lusso e di merci per i viaggiatori internazionali.

Con più di 5000 impiegati, ha alcune centinaia di negozi in Paesi del Nord America e in paesi dell'Asia sulla costa pacifica.

ROI

- tempo per la realizzazione del progetto ridotto da 16 a 4 mesi
- tempo dei meeting ridotto dal 40 al 60 %
- partecipazione ai meeting e monitoraggio dei progetti aumentati

SOLUZIONE

DFS ha usato MindManager per organizzare meeting di 20 membri di staff internazionali, impegnarli nella definizione e realizzazione di un progetto di ristrutturazione del settore IT. L'IT della DFS ha portato a termine il progetto in tempo record, superando tutti gli ostacoli. Si è arrivati ad un modo del tutto nuovo di pensare la collaborazione, che ha migliorato l'efficienza del dipartimento e ha aumentato i risultati del team.

RISULTATI

Il progetto di ristrutturazione del settore IT è stato portato a termine rapidamente e ha ridotto le spese totali di circa il 35%.

I meeting del settore IT della DFS ora hanno bisogno di metà del tempo per completare la stessa quantità di lavoro.

L'organizzazione di meeting

L'ufficio commerciale porta a termine in 4 mesi un progetto di 16 mesi, riducendo i tempi dei meeting del settore IT dal 40 al 60 per cento.

Nel 2000 DFS Group, la catena che vende beni di lusso ed è presente con centinaia di negozi nelle maggiori città e aeroporti del nord America e di alcune regioni dell'Asia, ha iniziato un progetto di ristrutturazione completa dei suoi servizi IT.

Trovandosi di fronte un'economia globale vacillante, il gruppo ha deciso di snellire le funzioni del trattamento IT e di concentrarsi sul miglioramento della vendita di beni di lusso ai viaggiatori internazionali.

Il progetto si è fatto ancora più urgente quando, alla fine del 2001, il mondo economico ha subito un crollo.

Usando MindManager per la progettazione e la realizzazione di un programma di "Transformational off-shore outsourcing", la DFS è stata capace di anticipare drasticamente la scadenza del progetto, completando pienamente, con 12 mesi di anticipo, quello che aveva previsto di fare in 16 mesi.

Dal completamento del progetto, il settore IT della DFS ha adottato un nuovo standard di collaborazione e, in media, ha dimezzato il tempo impiegato per i meeting.

Creare un ambiente efficace per i meeting

La chiave del successo del progetto, dice Rick Hamilton, vice presidente della DFS, è stata la decisione di cambiare la tradizionale struttura dei meeting della compagnia. Hamilton dice che il classico approccio di "cinque persone di fila che presentano con slide per un'ora" non permetteva l'IT di essere abbastanza veloce.

"Venti persone da tutto il mondo, con diversi modi di lavorare e differenti tipi di relazioni, hanno avuto tre giorni per incontrarsi e lanciarsi in questa sfida" ha detto Hamilton "dovevamo ridurre soprattutto i costi operativi ed aumentare la produttività, la qualità, la rapidità e l'agilità, e dovevamo farlo con un team che rappresentava 13 diverse nazionalità".

Hamilton e Ron Glickman della CIO, trovarono un modo nuovo per iniziare a pianificare il meeting, che poi sarà preso a modello per i futuri meeting della DFS.

Decisero di condurre il meeting con MindManager e quindi con la metodologia delle mappe mentali che divenne poi la pietra angolare della trasformazione della IT.

Proiettando una mappa, realizzata con MindManager, sullo schermo della sala riunioni, il team della DFS ha potuto vedere l'evoluzione del piano di ristrutturazione in tempo reale, mentre le percezioni e le idee dei partecipanti venivano fissate sull'interfaccia.

In questo tipo di seduta i membri del team non solo ricevono informazioni, ma interagiscono con esse.

I meeting diventano un processo partecipativo, impegnativo, appassionante. "Con l'interfaccia della mappa ogni partecipante dà dei feedback" dice Hamilton "e può vedere i risultati".

Un processo innovativo con guadagni imprevisti

"Un meeting ipotizzabile era una mappa dei risultati strategici." dice Hamilton.

"L'intero gruppo ha esplorato il processo per identificare le priorità e per decidere dove avevamo bisogno di focalizzare il nostro tempo e le nostre energie allo scopo di ridurre i costi operativi.

Abbiamo attraversato tutte le attività che di solito completiamo come parte di un normale piano di lavoro giornaliero. Se qualcosa non andava bene per il nuovo piano, lo si mappava fuori. La mappa finale risultante è stata la prova che, in due giorni, eravamo stati capaci di creare un documento vivo, che tuttora continua a guidare il nostro dipartimento IT".

I guadagni concreti derivati dalla ristrutturazione del processo sono stati impressionanti: Glickman, Hamilton e il loro team hanno:

- ridotto le infrastrutture per i centri dati della DFS di circa il 90%: si è passati da 16 a solo 2 centri
- ridotto i server della compagnia del 75%
- ridotto soprattutto le spese IT del 35%

Dimezzato il tempo dei meeting e aumentata la partecipazione

Da quel meeting iniziale, dice Hamilton, i meeting del suo dipartimento sono divenuti molto trasparenti, efficienti e caratterizzati da una grande partecipazione. "Stimerei che il tempo dei nostri meeting è stato ridotto dal 40 al 60%. Poiché le idee vengono catturate in tempo reale sull'interfaccia della mappa, ogni cosa che facciamo viene documentata completamente".

Egli dice che questo solo beneficio ha apportato "enormi" guadagni nella produttività.

"Il più grande beneficio che abbiamo ottenuto dall'uso del mapping è il modo in cui crea un grande clima partecipativo durante i meeting, permettendo al nostro team di catturare rapidamente le migliori idee e di renderle immediatamente attuabili. Rappresenta un modo del tutto nuovo di pensare la collaborazione".

Il settore IT della DFS ha iniziato usando MindManager per pianificare e implementare un progetto di ristrutturazione. Quel progetto è stato completato da molto tempo, ma si continua ad utilizzare le mappe.

"Nelle attività giornaliere, la gente qui usa MindManager, tanto quanto Microsoft Outlook e Lotus Notes.

Abbiamo realmente integrato il processo di mapping nel nostro lavoro e lo usiamo sempre".