



GAMES & SERVICES

Reinvent the **Foundation** of IT Infrastructure

KEYWORDS: *TECHNOLOGY SERVICES • IT INFRASTRUCTURE SERVICES • UX/UI DESIGN*



[omicronconsulting.it](https://www.omicronconsulting.it)



The Challenge

La più grande azienda in Italia operante nei settori dei giochi e dei servizi a pagamento, con una rete di circa 45.000 punti vendita distribuiti su tutto il territorio nazionale, intendeva trasformare l'esperienza dei propri clienti e degli utenti dei propri clienti in entrambi gli ambiti serviti.

L'accelerazione della digitalizzazione e la diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione hanno innalzato negli ultimi anni gli standard di riferimento in termini di esperienza digitale che i clienti si aspettano di vivere quando interagiscono con un determinato prodotto o servizio.

Una interazione fluida, semplice ed intuitiva aumenta le probabilità che i clienti portino a termine l'azione per la quale l'esperienza è stata progettata.

I rischi di downtime e di lentezza della rete che una dotazione hardware e software obsoleta può contribuire ad alimentare sono spesso riconducibili anche e soprattutto a problemi dovuti alle performance della infrastruttura IT.

Se le aspettative degli utenti crescono ma l'azienda rimane ancorata ai paradigmi tecnologici esistenti, le conseguenze sfavorevoli dal punto di vista competitivo sono dietro l'angolo. Come potevamo aiutare il cliente ad ammodernare l'intera infrastruttura IT e a trasformare l'interazione dei clienti con il servizio complessivamente inteso?



The Objectives

- 1 Certificare il sistema dal punto di vista della sicurezza nella gestione dei dati;
- 2 Modernizzare l'infrastruttura IT rendendola flessibile e scalabile;
- 3 Migliorare la User Experience attraverso l'evoluzione dei terminali dei punti vendita;
- 4 Ridurre gli elevati costi di assistenza generati da una esperienza negativa del cliente;
- 5 Ridurre i malfunzionamenti dei sistemi dovuti a sovraccarichi dell'infrastruttura IT.

The Solution

Riprogettare da zero l'intera infrastruttura IT, dal back-end, al front-end, fino al sistema operativo di tutti i terminali, richiedeva una approfondita analisi dell'architettura IT esistente e la progettazione di un nuovo sistema che fosse in grado di far dialogare oltre 25 applicazioni con un'identità separata e con funzioni tra loro interconnesse.

La complessità architettonica dell'infrastruttura IT che Omicron Consulting avrebbe dovuto realizzare richiedeva il re-design dei componenti e l'ideazione di tutti i protocolli di comunicazione necessari affinché il sistema fosse in grado di supportare adeguatamente la User Experience, in modo tale che questa risultasse nel complesso fluida e senza frizioni.

Dopo la raccolta dei requisiti infrastrutturali, la **progettazione dell'architettura fisica** con individuazione degli hardware ottimali (macchine virtuali) e la progettazione del sistema operativo dei terminali, si è provveduto alla **definizione dei protocolli di comunicazione** e alla **programmazione del nuovo back-end** che avrebbe scambiato informazioni senza soluzione di continuità con il sistema front-end.

Il sistema implementato è stato pensato per consentire all'azienda di **gestire in modo armonico una grande mole di dati**, ottimizzando le risorse, **garantendo la protezione delle informazioni sensibili dei clienti e migliorando l'esperienza utente** grazie ad una infrastruttura solida e flessibile in grado di gestire sovraccarichi straordinari ed improvvisi generati dalla rete.

The Outcomes

L'odierno scenario di cambiamenti tecnologici e sociali evolve ad un ritmo esponenziale. La spinta verso l'innovazione dell'esperienza trova radici nella volontà di fornire servizi in grado di soddisfare le più alte aspettative di un nuovo tipo di consumatore esperto e pronto al digitale.

Interpretare le potenzialità del futuro, anticipando i trend e superando gli standard di riferimento di una clientela sempre più attenta alla qualità e alla fluidità di ogni interazione con l'azienda, diventa un fattore decisivo per continuare a prosperare e crescere nel proprio settore.

Con la soluzione disegnata ed implementata da Omicron Consulting, l'azienda ha rinnovato l'esperienza dei giochi e dei servizi a pagamento modernizzando e rendendo di fatto più performante ed agile la propria infrastruttura IT, potenziando l'offerta all'interno dei punti vendita ed accelerando la spinta verso la trasformazione digitale.

OMICRON CONSULTING S.R.L. SOCIETÀ UNIPERSONALE

R.I. 09228921004 | P.IVA 09228921004 | Capitale Sociale € 100.000 i.v. | R.E.A. 1059281 | Lungo Dora Colletta 81, 10153 - Torino, Italia
T. +39 0112404801 | E. info@omicronconsulting.it | omicronconsulting.it

FILIALI

Corso Sempione 30
20154 - Milano
T. +39 0226889701

Via del Commercio 36
00154 - Roma
T. +39 0657287241

Viale dell'Industria 62
35129 - Padova
T. +39 0498935754

Via Crispi 73/75
80121 - Napoli
T. +39 0112404801

Via Guerrieri 7
72100 - Brindisi
T. +39 0112404801

Via al Colle 42A - 6833
Vacallo, Svizzera
T. +41 912224797