

»»» Gli Strumenti Giusti Per Competere



APS è l'azienda multiutility che fornisce gas, acqua, energia elettrica, trasporti pubblici, telefonia, raccolta e smaltimento rifiuti nella zona di Padova. LANDesk® Management Suite sta aiutando la nuova organizzazione nel complesso passaggio da fornitore di servizi operante in regime di monopolio a un'azienda estremamente efficiente operante in un mercato competitivo.

Affrontare la concorrenza

APS (Azienda Padova Servizi) nasce tre anni fa in seguito alla fusione delle tre principali aziende di servizi pubblici del Comune di Padova. Sebbene la nuova società sia tuttora controllata dalle istituzioni locali, il piano strategico ne prevede la graduale privatizzazione e la quotazione in Borsa quando le condizioni di mercato saranno favorevoli.

APS è il principale fornitore di gas, acqua, elettricità, trasporti pubblici e servizi ambientali per i circa 400.000 abitanti e le migliaia di aziende della zona di Padova. Si è trasformata in modo estremamente rapido da un gruppo eterogeneo di aziende pubbliche abituate ad agire come fornitrici monopoliste in un'azienda multi-utility completamente integrata che deve affrontare la libera concorrenza in tutti i mercati in cui ora opera.

La sfida della trasformazione

“La nostra priorità fondamentale fu quella di integrare, unificare e rendere più efficienti i nostri processi interni onde diventare competitivi nel nuovo ambiente di mercato che avremmo dovuto affrontare,” racconta Gabriele Del Torchio, Presidente e Amministratore Delegato di APS. “Dovevamo diventare efficienti almeno tanto quanto le altre aziende private nostre concorrenti, per cui dovevamo dotarci degli strumenti migliori per far diventare le nostre persone e i nostri sistemi il più produttivi possibile.”

I dipendenti di APS si affidano molto alle tecnologie informatiche per svolgere i loro lavori quotidiani. Particolare importanza rivestono le circa 300 postazioni PC distribuite su cinque sedi che aiutano a gestire tutti gli impianti di cui l'azienda dispone, dalle linee per il riciclaggio alle condotte per la distribuzione di acqua e gas, dalla manutenzione degli autobus alla raccolta dei rifiuti.

Le Esigenze

- Controllo remoto per migliorare l'efficienza dell'helpdesk e ridurre le visite agli uffici periferici
- Installazione più rapida dei PC nuovi e degli aggiornamenti del software applicativo

La Soluzione

- LANDesk® Management Suite

I Risultati Ottenuti

- Riduzione del tempo di viaggio e delle frequenze di visita agli utenti, che ha portato a un aumento di produttività del servizio helpdesk
- Il tempo per installare un PC nuovo si è ridotto da alcune ore a 10 minuti
- Aggiornamenti del software applicativo pressoché istantanei senza causare fuori servizio agli utenti



“Lo strumento di distribuzione del software è così veloce ed efficiente che abbiamo ridotto drasticamente il tempo necessario a installare i nuovi PC in azienda.”

SEBASTIANO MELIS
RESPONSABILE DEL SERVIZIO
INFORMATICA E QUALITÀ
APS

Sebastiano Melis, Responsabile del Servizio Informatica e Qualità, continua: “Avendo PC dislocati in tutta la nostra organizzazione, avevamo bisogno di trovare un modo efficiente per assistere i nostri utenti (compresi i circa 120 utenti remoti dei 5 uffici periferici situati nei dintorni di Padova) che non hanno accesso a risorse locali specializzate nelle tecnologie informatiche. Volevamo anche uno strumento che potesse semplificare il processo di installazione del software e degli aggiornamenti dei programmi applicativi”

“Dopo aver attentamente valutato i principali prodotti disponibili sul mercato, abbiamo scelto LANDesk® Management Suite in quanto ci è sembrato molto semplice da imparare e con un eccellente rapporto prezzo/prestazioni.”

Produttivi sin dal primo giorno

Quando APS ha installato LANDesk Management Suite, si è meravigliata dell'estrema semplicità di utilizzo del prodotto. “In nemmeno un mese abbiamo installato il software client in tutti i nostri PC,” spiega Melis. “In realtà, avremmo potuto metterci anche molto meno, ma abbiamo deliberatamente rallentato l'operazione per darci il tempo di spiegare a ogni dipendente gli aspetti correlati alla privacy associati alle funzionalità di controllo remoto. Questa è proprio una delle caratteristiche che è piaciuta di più del prodotto di LANDesk.”

Gli utenti di APS hanno compreso immediatamente che era sempre in loro potere non concedere l'accesso remoto del proprio PC all'amministratore di rete. Di conseguenza, nessuno ha avuto paura di essere “controllato”. Al contrario, aggiunge Melis, “ora i nostri utenti chiedono regolarmente al personale dell'helpdesk di prendere il controllo del loro PC per spiegare alcuni aspetti critici di qualche programma o per ricordare loro come funzionano alcuni comandi utilizzati poco frequentemente.”

Continua Melis: “La funzionalità di controllo remoto si è rivelata essere non solo un modo molto pratico di risolvere i problemi, ma anche uno strumento molto efficiente e poco costoso per la formazione a distanza. In passato, il personale dell'helpdesk doveva visitare spesso gli utenti per risolvere problemi specifici o per insegnare a usare qualche nuova applicazione. Oggi, invece, risolviamo più dell'80% dei problemi remotamente senza spostarci dalla nostra scrivania in una frazione del tempo.”

Notevole risparmio di tempo

Non appena LANDesk Management Suite è stato installato, APS ha cominciato a usarlo per configurare automaticamente i nuovi PC e per aggiornare quelli esistenti.

“Lo strumento di distribuzione del software è così veloce ed efficiente che abbiamo ridotto drasticamente il tempo necessario a installare i nuovi PC in azienda,” commenta Melis. “Ora installiamo semplicemente il client di LANDesk Management sui nuovi PC e facciamo poi tutto il resto via rete. In soli 10 minuti il PC è pronto, mentre in precedenza ci volevamo anche parecchie ore prima di portare a termine l'installazione di tutti gli applicativi.”

“Poiché abbiamo in azienda decine di programmi applicativi diversi utilizzati dalle varie divisioni operative, anche gli aggiornamenti tendono a essere piuttosto frequenti. Ora, possiamo tranquillamente far fronte a tutte le necessità di aggiornamento dei programmi perché la distribuzione remota può essere gestita più rapidamente utilizzando LANDesk Management Suite.”

Uno strumento di valore inestimabile

Conclude Gabriele Del Torchio: “LANDesk Management Suite si è rivelato uno strumento indispensabile per migliorare la produttività in APS. Senza di esso, non avremmo potuto raggiungere uno dei nostri obiettivi chiave per il miglioramento dei processi interni.”

“Grazie alla soluzione di LANDesk, il nostro personale dell’EDP è riuscito a ottenere risultati migliori di quanto normalmente ci si aspetta anche da un team più grande. Grazie alla natura estremamente competitiva del nostro mercato, APS è sotto pressione per migliorare l’efficienza senza aumentare i costi – e questo è proprio quello che siamo riusciti a fare.”

“Grazie alla soluzione di LANDesk, il nostro personale dell’EDP è riuscito a ottenere risultati migliori di quanto normalmente ci si aspetta anche da un team più grande.”

GABRIELE DEL TORCHIO

PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO

APS



Corporate Headquarters

698 West 10000 South

Suite 500

South Jordan, Utah 84095

www.landesk.com

FOR PRODUCT INFORMATION

U.S. and Canada + 1-800-982-2130

Europe + 44 (0) 118-902-6200

Ireland + 353-1-469-3726

Japan + 81 (3) 3435-8261

Brazil + (55-11) 3048-4080

Mexico + 52-55-5261-4340

China + 8610-8518-3138

THIS INFORMATION IS PROVIDED IN CONNECTION WITH LANDESK SOFTWARE PRODUCTS. NO LICENSE, EXPRESS OR IMPLIED, BY ESTOPPEL OR OTHERWISE, OR WARRANTY IS GRANTED BY THIS DOCUMENT. LANDESK SOFTWARE DOES NOT WARRANT THAT THIS MATERIAL IS ERROR FREE, AND LANDESK SOFTWARE RESERVES THE RIGHT TO UPDATE, CORRECT OR MODIFY THIS MATERIAL, INCLUDING ANY SPECIFICATIONS AND PRODUCT DESCRIPTIONS, AT ANY TIME, WITHOUT NOTICE. FOR THE MOST CURRENT PRODUCT INFORMATION, VISIT [HTTP://WWW.LANDESK.COM](http://WWW.LANDESK.COM).

COPYRIGHT © 2004 LANDESK SOFTWARE, LTD. OR ITS AFFILIATES. ALL RIGHTS RESERVED. LANDESK, TARGETED MULTICAST AND PEER DOWNLOAD ARE REGISTERED TRADEMARKS OR TRADEMARKS OF LANDESK SOFTWARE, LTD. OR ITS AFFILIATES IN THE UNITED STATES AND/OR OTHER COUNTRIES.

EACH CUSTOMER'S RESULTS MAY VARY BASED ON ITS UNIQUE SET OF FACTS AND CIRCUMSTANCES.

*OTHER NAMES OR BRANDS MAY BE CLAIMED AS THE PROPERTY OF OTHERS.

LSI-0290-IT 0904/JA/SH