



## La Regione Veneto aumenta la produttività dei mobile worker e riduce i costi grazie alla soluzione BlackBerry

La Regione Veneto è un Ente pubblico che si occupa di rappresentare, tutelare ed erogare servizi pubblici a tutti i cittadini del Veneto. Per esercitare le proprie funzioni, la Regione Veneto si avvale di: Enti regionali, tramite i quali esercita funzioni di tipo pubblico, Società di diritto privato, per l'esercizio di attività economiche e Aziende Unità Locali Socio Sanitarie (AULSS), tramite le quali eroga servizi sociali e sanitari.

### La Sfida

Il numero di dipendenti che fanno parte della compagine organizzativa della Regione Veneto è piuttosto alto e le loro mansioni sono molto eterogenee. Si può trattare di persone direttamente coinvolte nella vita della comunità, come assessori e politici, oppure di addetti a compiti di pubblica utilità o sicurezza, come i dipendenti della Protezione Civile o degli enti che si occupano di emergenze sanitarie. La problematica che accomunava tutte queste figure professionali era la forte necessità di poter comunicare da qualsiasi luogo e durante i frequenti spostamenti con i principali uffici di competenza e i propri colleghi.

I politici avevano l'esigenza di poter gestire la propria mail-box da remoto, durante gli spostamenti sul territorio e le moltissime riunioni che popolano la loro agenda, mentre il personale di pubblica utilità desiderava essere sempre raggiungibile da e-mail e chiamate telefoniche, per intervenire tempestivamente in caso di emergenza.

Il dipartimento IT della Regione Veneto era quindi alla ricerca di un'unica soluzione di comunicazione adatta a tutte le tipologie di utenti aziendali, che garantisse tempistiche di distribuzione rapide e fosse gestibile centralmente.

"La nostra organizzazione è composta di fatto da centinaia di mobile worker," spiega Gianluigi Cogo, Direzione Sistemi Informativi Regione Veneto. "E in passato abbiamo cercato di soddisfare le loro esigenze dotandoli di telefoni cellulari e poi di terminali wap per accedere alle caselle di posta elettronica Web-based. Ma il controllo centrale dei costi e del rispetto delle policy aziendali era un'impresa ardua."

Il team IT della Regione Veneto aveva un obiettivo preciso: trovare una soluzione di comunicazione unificata per tutte le tipologie di utenti mobili, che consentisse di migliorare la comunicazione aziendale, di aumentare la produttività della forza lavoro e avere un controllo centralizzato sui costi e sulle applicazioni delle policy aziendali.

### La Soluzione

La Regione Veneto ha deciso così di implementare BlackBerry® Enterprise Solution e di distribuire i smartphones BlackBerry® in fase di test ad una ventina di utenti aziendali, fornendo loro accesso da remoto alla posta elettronica e ai servizi voce. I responsabili IT sono riusciti ad integrare la soluzione BlackBerry® con Microsoft Exchange, il sistema operativo pre-esistente, e con l'infrastruttura di rete in modo rapido e sicuro, senza dover affrontare spese extra o richiedere un supporto tecnico.

### Vantaggi

**Vantaggi senza problemi con il sistema aziendale**

**Migliore reattività degli addetti ai servizi di pubblica utilità**

**Aumento della produttività dei manager in movimento**

**Riduzione delle spese telefoniche**

**Controllo sull'applicazione delle policy aziendali**

I smartphones BlackBerry sono stati attivati in tempi brevissimi e gli utenti iniziano ad utilizzarli senza la necessità di alcun tipo di training, poiché la tastiera QWERTY ripropone la dinamica familiare di digitazione del PC e il processo intuitivo di navigazione li rende realmente "user-friendly". Gli utenti hanno accolto subito con entusiasmo la possibilità di accedere tramite un solo terminale all-in-one da qualsiasi luogo a posta elettronica, Internet, Intranet, agenda e chiamate vocali riscontrando un immediato aumento della produttività.

La gestione centralizzata della soluzione si è rivelata un altro elemento chiave nella scelta di BlackBerry come piattaforma di comunicazione adatta a rispondere alle esigenze della Regione Veneto.

Gli smartphone dei dipendenti, infatti, possono essere impostati centralmente, consentendo ai responsabili IT di applicare le policy aziendali sulle limitazioni di utilizzo dei terminali, nell'ottica di tenere sotto controllo le spese.

Oggi sono 250 i dipendenti di Regione Veneto che grazie ai loro smartphone BlackBerry possono ricevere la posta elettronica in modalità push in qualsiasi luogo, accedere alla Intranet aziendale e scambiarsi Instant Messages con i colleghi, e la distribuzione procede a ritmi rapidi: presto il numero di utenti BlackBerry aziendali toccherà quota 300.

## I Vantaggi

"Introdurre la soluzione BlackBerry è stata una piccola rivoluzione in una realtà complessa come la nostra," conclude Cogo. "Che ha innescato un meccanismo a catena. Ora tutti desiderano uno smartphone BlackBerry per poter lavorare anche da fuori ufficio, essere più efficienti e reagire tempestivamente alle esigenze della comunità."

Grazie alla soluzione BlackBerry, la Regione Veneto ha fornito accesso in movimento alla posta elettronica ai propri dipendenti in tempi rapidi e ha ridotto drasticamente le spese per il traffico telefonico.

Gli utenti dotati di BlackBerry infatti, potendo gestire posta elettronica e sistemi di messaggistica da qualsiasi luogo, utilizzano sempre di meno i terminali per le chiamate vocali e privilegiano sempre di più la funzione di IM per comunicare con i colleghi. Questo non solo ha migliorato la qualità della comunicazione interna, ma ha comportato anche un forte risparmio per l'organizzazione stessa, che sostiene spese flat per il traffico dati più convenienti e programmabili delle tariffe variabili per il traffico voce.

La soluzione BlackBerry® permette inoltre di impostare centralmente tutti i terminali secondo le policy aziendali di utilizzo, il che consente ai responsabili IT della Regione Veneto di avere maggiore controllo sui costi ma anche di garantire un flusso di comunicazione standardizzato per tutti gli utenti.

La sincronizzazione del calendario, dell'agenda e della rubrica tra PC e smartphone BlackBerry e la possibilità di visualizzare e modificare gli allegati alle e-mail in formato Word, Excel e PPT, consentono ai manager di lavorare a progetti e presentazioni anche mentre si trovano in viaggio, e di aumentare la propria produttività durante l'orario lavorativo, riducendo i tempi morti.

"Avevamo la necessità di rendere "mobile" la posta elettronica per centinaia di dipendenti di categorie molto diverse tra loro: dai politici alle guardie forestali. La soluzione BlackBerry ci ha permesso di distribuire una piattaforma di comunicazione efficiente e gestibile centralmente, che consente un controllo dei costi e delle policy prima impensabile," conclude Cogo.

I dipendenti della Regione Veneto attivi nella pubblica utilità, come le guardie forestali, le squadre di emergenza sanitaria, gli addetti ai lavori pubblici, hanno invece migliorato la loro efficienza e reattività grazie alla soluzione BlackBerry. Queste figure professionali a presidio del territorio possono ora ricevere sul proprio smartphone segnalazioni di intervento via mail ovunque si trovino, in modalità push, e sono in grado di reagire in modo tempestivo nelle situazioni critiche e di mandare feedback in tempo reale alle centrali operative.

Il team IT della Regione Veneto programma di sviluppare a breve applicazioni personalizzate per le differenti tipologie di utenti, che sfruttino ad esempio il GPS degli smartphone BlackBerry, per fornire uno strumento di lavoro ancora più completo alle squadre attive sul territorio.

[www.blackberry.co.uk/casestudies](http://www.blackberry.co.uk/casestudies)

"Avevamo la necessità di rendere "mobile" la posta elettronica per centinaia di dipendenti di categorie molto diverse tra loro: dai politici alle guardie forestali. La soluzione BlackBerry ci ha permesso di distribuire una piattaforma di comunicazione efficiente e gestibile centralmente, che consente un controllo dei costi e delle policy prima impensabile."

Gianluigi Cogo  
Direzione Sistemi Informativi  
Regione Veneto Posizione  
Organizzativa "Sperimentazione  
e gestione architetture  
ICT innovative" Responsabile  
Ufficio progettazione e gestione  
architetture Internet e Intranet