



# Con i servizi gestiti Enel ottiene sicurezza ed efficienza

La società sceglie i Managed Print Services e raggiunge nuovi livelli di privacy, produttività e rispetto dell'ambiente

Settore  
Utilities

## Obiettivo

Ottimizzare tutte le attività di gestione documentale, ottenendo un grado più elevato di privacy e sicurezza, maggior flessibilità operativa e risparmiando sui costi diretti e indiretti grazie a un'ottimizzazione dei dispositivi, al ricorso ad apparati multifunzione e soluzioni efficaci di controllo degli accessi.

## Approccio

Affidarsi ad HP per gestire in modalità "as a service" tutto il parco e i consumabili, realizzare una campagna di sensibilizzazione in modo da preparare e informare i dipendenti circa il cambiamento della configurazione e delle modalità di utilizzo delle macchine.

## Benefici IT

- Riduzione del numero di dispositivi del 28%, da 7.500 a 5.400 macchine, ottimizzando il rapporto tra stampanti e utenti e introducendo i multifunzione
- Riduzione dei volumi di stampa del 32% in bianco e nero e del 70% a colori
- Miglioramento dei servizi interni grazie all'utilizzo ottimale delle risorse IT liberate dal ricorso ai servizi gestiti da parte di HP

## Benefici di business

- Incremento della sicurezza dei documenti e delle informazioni
- Aumento del livello di privacy, percepito come molto soddisfacente dagli utenti
- Miglioramento della disponibilità del servizio di document management, oltre il 99%



**“HP ha vinto la gara sia perché è riuscita a formulare l'offerta più competitiva sia perché il suo progetto rispondeva ai requisiti richiesti”.**

– Andrea Marchionni, HP responsabile della gestione dei contratti dell'area ICT Services Delivery di Enel

**Enel sostituisce i dispositivi di stampa di sedi centrali e uffici periferici scegliendo i servizi gestiti di HP, con l'obiettivo di assicurare ai propri dipendenti una maggiore privacy, aumentare la flessibilità nella gestione documentale e impattare meno sull'ambiente.**

Per modernizzare il parco stampanti e rendere più efficienti le attività di document management, Enel sceglie HP con un contratto Managed Print Services (MPS) di 5 anni, affidando alla multinazionale tutte le attività di gestione, manutenzione delle macchine e approvvigionamento dei consumabili.





## Sfida

### Un Gruppo attento alla sostenibilità

Enel è una multinazionale dell'energia e uno dei principali operatori integrati globali nei settori dell'elettricità e del gas, con un particolare focus su Europa e America Latina. Il Gruppo opera in oltre 30 Paesi di quattro continenti, produce energia attraverso una capacità installata netta di oltre 89 GigaWatt e distribuisce elettricità e gas su una rete di circa 1,9 milioni di chilometri. Con oltre 61 milioni di utenze nel mondo, Enel registra la più ampia base di clienti rispetto ai suoi competitor europei e si situa fra le principali aziende elettriche d'Europa in termini di capacità installata.

Nel 2015 il Gruppo Enel ha prodotto complessivamente 284,0 TWh di elettricità, ha distribuito sulle proprie reti 417,4 TWh e ha venduto 260,1 TWh. Ha conseguito ricavi per 75,7 miliardi di euro e il margine operativo lordo si è attestato a 15,3 miliardi di euro.

Nel Gruppo lavorano quasi 68.000 persone. Enel gestisce un parco centrali molto diversificato: idroelettrico, termoelettrico, nucleare, geotermico, eolico, fotovoltaico e altre fonti rinnovabili. Quasi la metà dell'energia elettrica prodotta da Enel è priva di emissioni di anidride carbonica, rendendo il Gruppo uno dei principali produttori di energia pulita.

Nel 2012, il Gruppo Enel decide di svecchiare il proprio parco macchine dedicato alla gestione documentale (stampanti, fotocopiatrici, scanner) per cercare una maggiore efficienza sia dal punto di vista dell'impegno IT sia da quello delle prestazioni e della sostenibilità ambientale.

“La gara”, racconta Andrea Marchionni, responsabile contratti dell'area Servizi di Enel, “riguardava oltre 1.000 sedi, e doveva coprire le esigenze di stampa e più in generale di gestione documentale di tutti gli uffici. Il parco macchine dava segni di invecchiamento e gli utenti non erano soddisfatti né dell'affidabilità delle macchine né del livello di privacy. Il bando di gara era abbastanza generico: illustrava le caratteristiche del servizio che volevamo ottenere ma lasciava i vendor liberi di utilizzare le loro diverse tecnologie. Dopo la prima scrematura, abbiamo selezionato una short list di tre aziende, che avevano tecnologie valide e conformi alle specifiche del bando”.

Alla gara partecipa anche HP, che aveva con il Gruppo un precedente contratto di assistenza con costo forfettario (e con macchine di proprietà di Enel). La multinazionale vince la gara sia per aver fatto la proposta più favorevole a livello economico, sia per aver centrato e soddisfatto meglio dei competitor tutti i requisiti specificati nel bando. Enel ed HP si legano quindi per 60 mesi (più 18) con una serie di SLA molto stringenti che, tra l'altro, possono e devono essere rivisti senza soluzione di continuità, per assicurare un miglioramento costante del servizio.

“Volevamo cambiare il modello gestionale”, prosegue Marchionni, “passando a una modalità di Managed Print Services completa. In questo modo, intendevamo liberare preziose risorse IT e incrementare il livello di continuità del parco macchine, oltre che beneficiare di una più favorevole struttura di costi”.



## Soluzione

### Un parco eterogeneo per soddisfare tutti

Il progetto è complesso, perché coinvolge oltre 1.000 sedi (di cui circa 40 headquarter), circa 40.000 dipendenti e un parco macchine iniziale di 7.550 dispositivi, tra stampanti condivise e personali, fax e fotocopiatrici. Enel desidera rendere omogeneo, dal punto di vista dell'aggiornamento tecnologico e del livello di servizio, tutto l'installato a livello europeo, adattando e modificando quindi le date di inizio dei vari contratti MPS.

HP ed Enel iniziano un percorso caratterizzato da una partnership molto stretta; insieme analizzano le esigenze degli uffici, degli utenti, e verificano i margini di miglioramento e di risparmio. Scelgono di utilizzare un parco macchine eterogeneo, per non omologare troppo le esigenze degli utenti, costringendoli a cambiamenti troppo drastici e a rinunce in termini di produttività.

I cambiamenti, comunque importanti, vengono comunicati alle decine di migliaia di utenti sparsi in tutte le sedi attraverso un'intelligente ed efficace campagna di comunicazione studiata congiuntamente da Enel e HP, volta anche a sensibilizzare i dipendenti sulle tematiche della sostenibilità ambientale, l'importanza della stampa fronte-retro e dell'utilizzo consapevole del colore.

Vengono così installati 5.400 nuovi dispositivi (il 28% in meno rispetto alla configurazione precedente) della famiglia LaserJet, garantendo comunque la presenza di almeno un multifunzione in ogni sede, per poter procedere con efficacia alla digitalizzazione dei documenti e a una moderna gestione documentale.

All'hardware di ultima generazione vengono anche affiancate diverse soluzioni software, sempre di HP, soprattutto sul fronte del controllo degli accessi e della protezione della privacy degli utenti. In particolare, viene utilizzato HP Access Control Secure Pull Printing, che consente di attivare la stampa dei documenti solo in presenza dell'utente che l'ha lanciata (quest'ultimo si identifica tramite badge aziendale o PIN).

“Questa forma di garanzia della privacy”, dice Marchionni, “è stata molto gradita dagli utenti ma ha anche avuto un importante effetto collaterale: quello di contribuire in modo sostanziale alla riduzione delle pagine stampate, il cui numero totale è crollato, dall'inizio del progetto a oggi, da 242,2 milioni a 137,5 milioni, con una riduzione del 32% delle stampe in bianco e nero e del 70% di quelle a colori”.

Con il nuovo contratto MPS, inoltre, Enel paga un costo pagina omnicomprensivo e delega ad HP l'intera gestione del parco macchine, dall'assistenza alla manutenzione, dall'approvvigionamento di carta e toner allo smaltimento dei consumabili.

## Benefici

### Più privacy, più efficienza, maggior sostenibilità

I benefici ottenuti dal Gruppo grazie alla realizzazione di questo importante progetto sono molteplici. Innanzitutto, il passaggio da un servizio “di base” a un Managed Printed Services totale ha consentito al reparto IT di liberare risorse preziose e di innalzare il tasso di disponibilità delle macchine, che ora supera il 99%.

## Il cliente in sintesi

### Applicativi

HP Access Control Secure Pull Printing

### Hardware principale

- HP LaserJet Enterprise 700 Color MFP M775f
- HP LaserJet Enterprise 600 Printer M602dn
- HP LaserJet Enterprise P3015dn
- HP LaserJet Enterprise 500 MFP M525f

### Servizi principali

- Managed Print Services

Sul fronte dei costi, il nuovo modello, agganciato al numero di pagine stampate (che nel frattempo si è drasticamente ridotto grazie alle nuove tecnologie e alla maggior consapevolezza acquisita dagli utenti) ha permesso sia un risparmio assoluto sia uno spostamento da costi fissi a costi variabili della voce relativa alla gestione documentale.

“Questi benefici sono strettamente legati a un altro ordine di vantaggi che ci eravamo ripromessi di ottenere insieme ad HP”, dice Marchionni, “quello legato alla sostenibilità ambientale: le nuove macchine hanno un impatto inferiore rispetto al parco precedente, e i 140 milioni di pagine stampate in meno grazie soprattutto al fronte/retro e al Pull Printing hanno un riflesso positivo in termini di carta, inquinamento (toner) e risparmio energetico”.

“Il rapporto con HP si configura come una vera e propria partnership. Stiamo facendo un percorso insieme e questo ci consente di adeguare le regole in corso d’opera per cercare un risultato ancora migliore”.

— Andrea Marchionni, HP responsabile della gestione dei contratti dell’area ICT Services Delivery di Enel

Il Pull Printing e il controllo degli accessi assolvono naturalmente anche alla loro funzione primaria: garantire la sicurezza delle informazioni e la privacy degli utenti, uno dei requisiti più importanti imposti dal progetto. Inoltre, le soluzioni software di HP consentono anche la stampa diretta e più nello specifico la stampa wireless da smartphone (nelle sedi dove questa è abilitata).

Insieme ad HP, Enel controlla quotidianamente i consumi, in modo da migliorare continuamente la già ottima efficienza raggiunta nella gestione documentale. “Ogni mese viene generato un report”, dice Marchionni, “che ci permette di monitorare i volumi di stampa in bianco e nero e a colori, proseguendo nell’attività di sensibilizzazione degli utenti.”

### Per ulteriori informazioni

[hp.com/go/businessprinters](http://hp.com/go/businessprinters)

Sign up for updates  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Share with colleagues



Rate this document

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso. Le uniche garanzie per i prodotti HP sono contenute negli appositi documenti che accompagnano detti prodotti e servizi. Niente nel presente documento deve essere interpretato come ulteriore garanzia. HP non sarà ritenuta responsabile di errori tecnici o editoriali né di omissioni nel presente documento.

