

Alitalia fa salire a bordo le soluzioni verdi di Lexmark

Storia di un successo

Servizi & Altri Settori

LEXMARK™

RIASSUNTO

Alitalia vola sulle ali del risparmio con le soluzioni di gestione e stampa documentale di Lexmark: ottimizzati il parco dispositivi, ridotto di oltre il 60% con evidenti economie generali, e la gestione delle stampe all'interno degli uffici, con diminuzione dei consumi di carta del 35%. La scelta di Alitalia contribuisce al successo del progetto ambientale che tinge di verde l'anima della compagnia aerea.

L'Organizzazione

Alitalia è la principale compagnia aerea italiana con oltre 23 milioni di passeggeri trasportati nel 2010. Il network di Alitalia è incentrato su 7 basi operative: Roma, dove è insediata la direzione operativa, Milano Linate, Milano Malpensa, Torino, Venezia, Napoli e Catania. Alitalia è membro dell'alleanza globale SkyTeam che offre più di 12.000 voli giornalieri verso 898 destinazioni in 169 paesi.

La Sfida

L'avvio in Alitalia del processo di razionalizzazione e ottimizzazione del parco macchine di stampa installate aveva lo scopo iniziale di uniformare il parco hardware di stampanti, fotocopiatrici, scanner e fax presenti nelle diverse sedi e uffici dell'azienda: oltre 3000 dispositivi eterogenei che comportavano costi elevati e notevole complessità di gestione legata all'obsolescenza, alla manutenzione e all'approvvigionamento dei materiali di consumo.

Dal punto di vista tecnico un fattore critico della fase progettuale è stato la presenza di numerosi sistemi di stampa per lavori fondamentali per l'efficienza dell'erogazione dei servizi. Un esempio per tutti: i piani di volo senza i quali i voli non partono. Se un disservizio di poche ore in un settore dove si stampano documenti di tipo office potrebbe essere trascurabile, in questa realtà assume una rilevanza enorme in quanto verrebbe bloccata l'operatività dei voli.

Gli obiettivi di Alitalia riguardavano la semplificazione dei processi di gestione amministrativa, migrando dalla gestione interna a un servizio esternalizzato "all inclusive" con fornitura di stampanti multifunzionali, loro manutenzione comprendente i relativi materiali di consumo. L'aspettativa sui risparmi era ottenere una riduzione dei costi di almeno il 30% senza minare il livello di sicurezza nella tempistica con cui le stampe venivano prodotte.

La Soluzione

I fornitori che hanno partecipato alla gara per l'attribuzione del servizio sono stati identificati tra i principali costruttori di stampanti multifunzionali,

“Gli obiettivi erano di passare dalla gestione interna a un servizio esternalizzato “all inclusive” che prevedesse la fornitura di stampanti multifunzionali, con l'aspettativa di una riduzione dei costi di almeno il 30%. L'ultima stima, effettuata dopo l'attivazione del servizio, ci ha indicato una contrazione superiore al 35%. ”

– Dino Scialdone
Direzione Sistemi Informativi
- Qualità
ALITALIA

o tra i loro partner autorizzati, operanti sul territorio italiano e in possesso della certificazione ISO9001 relativamente ai processi di progettazione e realizzazione del servizio richiesto. Gli elementi chiave dell'offerta selezionata sono stati: proposta rispondente alle esigenze di Alitalia, saving e rispetto dell'ambiente. Lexmark, è stato scelto in base al progetto presentato e alla modalità di approccio, basata sulla costante collaborazione con tutte le numerose funzioni aziendali coinvolte: la funzione Acquisti, per la



definizione degli aspetti contrattuali; la funzione Tecnologie, per la definizione dell'architettura tecnica; le funzioni Amministrazione Sistemi e Customer Service, per la definizione delle necessità operative del servizio; la funzione del Personale per la definizione delle politiche di attribuzione e posizionamento

“La gran parte del personale ha accolto positivamente l’iniziativa, apprezzando soprattutto gli aspetti legati al rispetto dell’ambiente, come la riduzione degli sprechi di carta e di energia”

– Dino Scialdone
Direzione Sistemi Informativi
- Qualità
ALITALIA

degli apparati, la funzione Sicurezza del Lavoro, per la verifica del rispetto delle normative; la funzione Servizi Generali, per la stima dei volumi di esercizio e la dismissione dei vecchi apparati; la funzione Facility Management, per la predisposizione degli impianti e la funzione People Care per l'organizzazione della comunicazione interna. L'offerta di Lexmark si è composta partendo da un primo esame sugli utilizzi del parco esistente e sulle possibili migliorie, ed è stato poi aggiornato e ottimizzato dopo alcune valutazioni sui bisogni specifici fatti nelle aree più critiche.

La capacità di Lexmark di offrire, attraverso alcuni tools specifici, dei dettagliati report sull'uso del parco multifunzione installato è stato un ulteriore elemento di valore aggiunto, come pure il supporto che la stessa Lexmark ha dato alla implementazione del progetto Go Green che Alitalia ha lanciato contemporaneamente a questo progetto di razionalizzazione del parco macchine da stampa.

I Risultati

Il successo del progetto si deve al notevole risparmio ottenuto grazie alla riduzione del parco macchine e dei consumabili, carta inclusa, e al riconoscimento del suo valore 'Green', fattore che ha contribuito al consenso verso l'iniziativa di chi era coinvolto in prima o seconda battuta: l'identificazione degli aspetti connessi al rispetto dell'ambiente (come la riduzione degli sprechi di carta e di energia) ha creato apprezzamento in gran parte del personale e ha evitato le diffidenze tipiche (resistenza al cambiamento) generate dall'innovazione di un processo che modifica abitudini e prassi consolidate nel tempo.

Un ruolo importante è stato giocato dalla comunicazione interna verso il personale, veicolata tramite tutti gli strumenti aziendali disponibili dal gruppo di lavoro; un esempio, la diffusione di alcune indicazioni pratiche per ridurre gli sprechi attraverso l'affissione nelle sedi italiane di Alitalia di poster, realizzati insieme a Lexmark, che ritraggono paesaggi naturali di grande suggestione.

Il parco installato si è ridotto dai 3000 dispositivi di stampa alle attuali 1000 unità multifunzionali, con grandi risparmi di tipo gestionale.

L'ultima stima dei consumi annuali di carta effettuata dopo l'attivazione del servizio ha indicato una contrazione superiore al 35%, ben al di là del traguardo prefissato del 30%. Un contributo significativo è stato portato dal criterio di vincolare l'uscita delle stampe alla necessità di autenticarsi sugli apparati, in modo da evitare stampe non ritirate perché non più necessarie o semplicemente dimenticate e che finiscono nel cestino senza mai essere stati utilizzate. Alitalia stima che solo attraverso questo vincolo il risparmio indotto sia di circa 500.000 pagine l'anno. Di conseguenza, anche il saving sui costi del servizio è ampiamente in linea con gli obiettivi iniziali.

La soddisfazione per i risultati oggi raggiunti è manifesta: attraverso una periodica campagna di comunicazione Alitalia intende palesare l'iniziativa per evidenziare i risparmi ottenuti in termini di minore inquinamento e sprechi, come quantità di CO2 non emessa o numero di alberi non abbattuti.

