



Liquigas attenta alle tecnologie che danno energia al business

FRA SOLUZIONI DI WAN ACCELERATION, PROGETTI DI CRM SU VoIP E ACCESSI PER GLI UTENTI MOBILI, IL DISTRIBUTORE DI GPL METTE L'INFORMATION TECHNOLOGY NEL CUORE DELLA PROPRIA STRATEGIA CUSTOMER CENTRIC

ANTONELLA CAMISASCA

Scegliere di concentrare in un solo server presso un'unica sede la propria infrastruttura informatica per poi scoprire che, con il consolidamento, i file di lavoro non più disponibili su rete locale viaggiano su rete geografica con tempi di risposta poco confacenti alle necessità del proprio business.

È successo a Liquigas, nome noto nel mercato della distribuzione del Gpl (Gas di petrolio liquefatti) che, per migliorare le prestazioni dei sistemi utilizzati dai propri utenti, dopo un'attenta selezione, nella seconda metà del 2007 ha optato per l'implementazione dell'appliance Steelhead di Riverbed.

Il che non ha prodotto solo un sostanziale miglioramento della velocità di risposta delle applicazioni, ma anche un surplus di banda a disposizione di cui ha beneficiato il sistema di Customer relationship management (Crm) di Sap basato su tecnologia Voip di Cisco (attualmente in fase di implementazione da parte della divisione It di Liquigas e realizzato senza ulteriori upgrade di banda - ndr). Ne abbiamo parlato con Riccardo Salierno, da oltre sette anni responsabile dei sistemi informativi di Liquigas, una realtà il cui fatturato 2008 è in leggera diminuzione rispetto ai 700 milioni di euro registrati nell'esercizio precedente, che impiega 1.200 persone, conta 11 filiali, possiede più di 40 tra stabilimenti e depositi e ha oltre 50 uffici vendita in tutta Italia.

■ **Come vi siete accorti delle difficoltà insorte dopo aver concentrato l'intera infrastruttura It in un unico server?**

Sia i 150 utenti che lavorano nella sede di Milano, che gli altri

circa 700 sparsi negli oltre 50 uffici Liquigas dislocati lungo il territorio, ci hanno fatto notare fin da subito un peggioramento dei tempi di risposta nel proprio lavoro. Non a caso, al di là delle applicazioni gestionali che girano su piattaforma As/400 e che sono utili a svolgere attività di vendita e amministrazione, al nostro interno gli utenti utilizzano e si scambiano quotidianamente applicazioni di collaboration tipicamente basate su strumenti Office, come Excel e Word, che non sono disegnate per lavorare in maniera efficiente sulla rete, visti i frequenti rallentamenti operativi che comportano.

■ **Per risolverli avete prima testato, poi scelto di implementare nell'80% delle vostre 50 filiali, Steelhead di Riverbed. Quali risultati avete ottenuto?**

Le soluzioni di questo fornitore hanno risolto la situazione liberando in maniera significativa la banda a disposizione e permettendo, al contempo, di ottenere due risultati importanti per l'operatività aziendale. Il primo è che gli utenti sono ora in grado di aprire le proprie applicazioni sulla rete senza dover letteralmente andare a bere un caffè prima di poterle utilizzare. Il secondo risultato si è concretizzato in un risparmio effettivo di banda, che si è rivelato un vantaggio economico indiretto, visto che non abbiamo avuto bisogno di alcun upgrade per implementare i nuovi progetti programmati nel corso del 2008.

Inoltre, un altro aspetto fondamentale da non trascurare è quello della sicurezza. Non a caso, chi si occupa dei sistemi informativi in Liquigas è in grado di garantire il salvataggio e

il ripristino dei dati sulla rete, ma prima di implementare le soluzioni Riverbed, molti utenti esasperati dalla lunghezza dei tempi richiesti sono tornati a lavorare e a salvare i propri file in locale privandoli, però, dell'opportuno backup. Ora, al contrario, lavorare sulla rete non è più un problema, ma un'opportunità.

■ Chi vi ha guidato nella scelta di Riverbed?

La dimensione di Liquigas è tale che non è possibile affidarsi a un unico fornitore di soluzioni e servizi. Usando una metafora possiamo dire che non ci affidiamo a un unico medico di base, ma abbiamo selezionato nel tempo uno specialista per ogni sintomo. In questo caso, a seguirci nelle problematiche in ambito networking è stata Project Milano, integratore di sistema con sede a Muggiò, nell'hinterland milanese, che ha selezionato le soluzioni dei produttori più confacenti alle nostre esigenze.

■ Parliamo ora degli altri progetti in fase di rilascio...

Dopo il progetto di Wan acceleration già realizzato lo scorso anno, nel corso del 2009 abbiamo dato il via anche all'implementazione del Crm di Sap su tecnologia Volp di Cisco. Il progetto, che a giorni dovrebbe vedere il rilascio definitivo in tutte le filiali Liquigas, non va in sostituzione delle As/400 attualmente in uso, ma si configura come un'ulteriore aggiunta utile a rispondere alle crescenti esigenze a cui le aziende di servizi come la nostra sono chiamate a confrontarsi.

Per l'inizio del 2010, in collaborazione con Vodafone e Rim (Research In Motion), già fornitori di Liquigas per la parte di telefonia mobile e per un parco BlackBerry di cui ci eravamo già dotati in precedenza, abbiamo poi identificato nella proposta di Gulliver di Brescia (realità specializzata in applicazioni mobile e soluzioni di e-business - ndr), l'applicazione più corretta per realizzare l'accesso in mobilità al sistema di Crm appena adottato. Della milanese Gruppo Ivri è, invece, la parte inerente la penna digitale da fornire, insieme al BlackBerry, alle circa 200 persone che oggi costituiscono la nostra forza vendita.

■ Il tutto per erogare quale tipo di servizio alla vostra utenza?

A mio modo di vedere, così tecnologicamente equipaggiato, il personale adetto alla vendita sarà in grado di proporre un'innovazione non indifferente, visto che in questo modo possiamo erogare in tempo reale un contratto digitale rilasciando seduta stante copia cartacea al cliente che, tramite penna digitale, può sottoscrivere immediatamente il contratto con tempi di lavorazione estremamente rapidi anche per quanto riguarda la registrazione nei nostri uffici.

Il tutto attraverso BlackBerry, uno strumento che, rispetto a un laptop, riteniamo davvero utile per rispondere alle reali

Venticinque anni di It: dopo la gavetta presso l'Ospedale San Raffaele di Milano in qualità di operatore meccanografico, Riccardo Salierno ha trascorso due anni in Agusta e dieci anni in AstraZeneca Italia, diventando anche responsabile dei sistemi informativi di una divisione del Gruppo specializzata nei fitofarmaci. Dopo quest'esperienza il manager ha ricoperto per quattro anni il ruolo di responsabile dei sistemi informativi nel Gruppo Manuli Packaging. Oggi, con l'implementazione del progetto di Crm in fase di terminazione, all'interno di Liquigas Salierno guida un team It di oltre trenta persone, fra dipendenti (18 in tutto) e consulenti esterni



esigenze degli utenti mobili che necessitano di strumenti realmente "always on".

■ Nella scelta di investire in soluzioni di Customer relationship management, quanto pesa oggi la comparsa sulla scena di nuovi concorrenti?

Il loro ingresso sul mercato è stato determinante, visto che Liquigas non opera in un regime di monopolio, ma in una nicchia del mercato dell'energia in cui sono presenti altre fonti alternative. Inoltre, siamo in presenza di clienti sempre più informati e guidati da un'attenta politica dei costi ulteriormente acuita dalla crisi economica che non ci siamo ancora lasciati alle spalle. Le implementazioni in chiave Crm non possono, a questo punto, che rientrare nella logica di fornire strumenti interni utili a proporre il miglior servizio possibile ai clienti.

■ Liquigas fa parte di un Gruppo di rilevanza mondiale come Shv Gas. Questo comporta dei limiti nella scelta delle tecnologie da implementare a livello locale?

Nel nostro caso no. Pur annoverando fra i suoi azionisti il Gruppo Shv, Liquigas gode di un'ampia libertà d'azione, in quanto non si tratta di una business unit, ma di una joint venture a tutti gli effetti, che definisce il proprio budget localmente beneficiando, allo stesso tempo, di un'esperienza internazionale unica. Una situazione diversa da quelle che, personalmente, ho vissuto nel passato all'interno di realtà come AstraZeneca Italia, dove le scelte attuate dalla casa madre venivano poi calate nelle diverse business unit. Al contrario, anni dopo, all'interno della multinazionale del Gruppo Manuli Packaging mi sono trovato a operare dalla holding divenendo io stesso il decisore anche per conto delle società operative chiamate a implementare quanto definito dai sistemi informativi centrali.

www.liquigas.com/ | www.riverbed.com/it/ | www.ibm.com/it/ | www.projectmilano.it | www.sap.com/ | www.cisco.com/web/IT/ | www.vodafone.it/ | www.rim.com/ | www.gullivernet.com/ | www.ivri.it