

# Una piazza digitale per la regina delle utility

Con Citrix Workspace, ACEA costruisce la miglior esperienza utente per i dipendenti

ACEA è una multiutility leader in Italia che opera nei settori dell'idrico, della distribuzione, produzione e vendita di energia elettrica, dell'illuminazione e del trattamento dei rifiuti. Gli investimenti in innovazione (600 milioni di euro previsti nel triennio 2021-2024) sono al centro di tutti i piani industriali più recenti del Gruppo ACEA, che occupa oltre 7.600 dipendenti ed è il primo operatore idrico italiano, con circa nove milioni di abitanti serviti nel Lazio, Toscana, Umbria, Campania e Molise.

“I principali KPI che indicano l'efficienza delle nostre reti idriche”, dice con orgoglio Ivan Vigolo, CIO di ACEA, “ci posizionano ai vertici italiani ed europei. È il risultato di una strategia improntata all'innovazione e alla sostenibilità, volta a prevenire invece che a reagire, che viene applicata anche sul fronte delle infrastrutture digitali. Non per niente, la struttura che dirigo ha due anime: l'ICT tradizionale e l'Open Innovation, che all'interno di tutto il Gruppo studia e promuove, anche con iniziative come gli hackaton, l'innovazione. Quest'ultima è, a tutti gli effetti, al centro della strategia di ACEA, non solo dal punto di vista tecnologico ma anche nell'adozione di una nuova cultura condivisa a tutti i livelli aziendali. Siamo fortemente convinti che se motiviamo e forniamo gli strumenti giusti alle persone, contribuiremo all'innovazione dell'azienda e anche dei servizi erogati”.

Con 120 persone impiegate in attività legate all'ICT, che diventano circa 350 se si contano anche i consulenti esterni, ACEA ha realizzato un'infrastruttura hardware e software moderna ed efficiente, seguendo la filosofia “cloud first”, con data center di proprietà ma con un ricorso abbondante a soluzioni IaaS, PaaS e SaaS.

## La pandemia non sconvolge i piani

Grazie al suo atteggiamento proattivo, quando arriva il primo lockdown causato dalla pandemia, ACEA è praticamente già pronta per portare in smartworking il 90% dei dipendenti, che dai primi di marzo erano stati equipaggiati con portatili aziendali.

“L'employee journey era già tutto digitale”, dice Ivan Vigolo, “ma quello che mancava era una vera e propria agorà accogliente e funzionale: i nostri dipendenti dovevano muoversi in un ambiente costituito da applicazioni che non erano tutte responsive allo stesso modo, e la tecnologia VDI, pur efficace, non garantiva certo l'omogeneità dell'esperienza utente tra le diverse applicazioni”.



**Industry**  
Utility

**Location**  
Italy

### Citrix products

- [Citrix Workspace](#)
- [Citrix Content Collaboration](#)
- [Citrix Secure Workspace Access](#)
- [Citrix Microapps](#)
- [Citrix Application Delivery Management](#)

### Key Benefits

- Facilità di gestione e centralizzazione dell'ambiente
- Esperienza utente gratificante e omogenea
- Prestazioni e sicurezza più elevate rispetto alla tecnologia tradizionale e alle connessioni VPN

ACEA cerca una soluzione “single point”, che però non è facile da trovare, almeno non con una user experience veramente moderna, simile a quella che si ha all’interno dei social network.

È così che ACEA, cliente storico di Citrix, esplora [Citrix Workspace](#), e vi intravede una solida base per costruire quel singolo punto di ingresso che avrebbe dovuto rappresentare il riferimento di ogni dipendente, da qualsiasi luogo e con qualsiasi dispositivo.

“La pandemia accelera un processo che era già in corso”, dice Ivan Vigolo, “e Citrix ci offre esattamente quello che si serve: una soluzione che va molto oltre il fattore tecnologico. Una soluzione che ci avrebbe permesso di costruire un viaggio e di regalare emozioni, anche sfruttando il cloud e i servizi SaaS, e in ultima analisi di cambiare in meglio la vita dei nostri dipendenti”.

#### [Il fattore tempo conta: un progetto realizzato in tre mesi](#)

Le licenze di Citrix Workspace, circa 4.500, vengono acquistate a fine 2020 e, dopo due rapidi fasi prototipali, il sistema – battezzato con il nome di Digithall - viene messo in produzione già ad aprile. Solo un mese dopo, oltre 100 persone appartenenti alla struttura IT di ACEA utilizzano con soddisfazione la nuova “agorà” come unico punto di accesso. Grazie all’integrazione di [Microapps](#), i dipendenti possono utilizzare applicazioni come SAP e ServiceNow, con un’esperienza decisamente efficace e coinvolgente, molto simile a quella delle applicazioni consumer più diffuse, e con un livello di sicurezza superiore a quella garantita dalle tecnologie tradizionali e dalle connessioni VPN.

“I nostri dipendenti ad esempio”, dice Ivan Vigolo, “possono operare sul ciclo passivo senza mai uscire dal workspace e, se proprio è necessario, possono aprire SAP direttamente anche dal loro smartphone, con un sensibile risparmio di tempo rispetto alla situazione precedente. Anche l’integrazione con Microsoft Office 365 consente agli utenti, ad esempio, di ricevere notifiche della ricezione di email o dell’imminente avvio di un meeting, con la possibilità di rispondere direttamente dal workspace”.

Il nuovo workspace consente di accedere ai dati delle sue applicazioni e ai principali processi relativi a Back-To-Office, IT Self-Service, Well-being, HR Self Service e molti altri da un’unica App e da qualsiasi luogo e da qualsiasi dispositivo, anche mobile, senza VPN tradizionale. Acea ha già implementato una sezione di FAQ per l’assistenza IT e punta a sviluppare un sistema analogo anche per le risorse umane (ad esempio per capire se e come poter chiedere ferie). I dipendenti trovano quindi tutto ciò che è rilevante per le loro attività, inclusi social e business feed, agenda e messaggistica, e beneficiano di una significativa riduzione dei cambi di contesto, con un sensibile incremento della qualità del lavoro.

Una delle micro-App più riuscite è Happy Meter, perché permette alle persone di far pervenire utili feedback sull’utilizzo del loro workspace, informazioni preziose per l’impegno di ACEA sulle tematiche del well-being che sono state, tra l’altro, fondamentali per superare le difficoltà della pandemia.

**“Citrix ci ha convinti perché la sua soluzione va molto oltre il fattore tecnologico. Ci ha permesso di costruire un viaggio, regalare emozioni; in ultima analisi, ha cambiato in meglio la vita dei nostri dipendenti. Citrix ha una visione, in sintonia con la nostra, che non abbiamo trovato in nessun altro vendor”.**

**Ivan Vigolo, CIIO, ACEA**

Citrix Application Delivery Management (ADM) e in particolare Citrix Analytics, infine, permettono ad ACEA di avere sempre il controllo e una chiara visione di insieme sulla piattaforma e sul suo utilizzo, migliorando continuamente la sicurezza e l'esperienza utente dei suoi dipendenti. ACEA prevede di estendere lo spazio di lavoro alla sua funzione HR alla fine dell'estate e al resto dell'organizzazione entro la fine dell'anno.

“A differenza di altri vendor”, dice Ivan Vigolo, “Citrix ha messo al centro della sua tecnologia la capacità di gestione della virtualizzazione e della sicurezza, mettendo a disposizione un ambiente dove possiamo far girare le nostre applicazioni senza preoccuparci della sicurezza e delle policy, il tutto in modo flessibile, tra on-premises e cloud”.

Per questo progetto altamente innovativo, sono stati coinvolti direttamente la Citrix Consulting Service e il gruppo di ricerca e sviluppo di Citrix che, coadiuvato dal partner Accenture, hanno garantito l'elevata qualità del risultato. Parallelamente, il servizio di supporto prioritario ha indirizzato tempestivamente le richieste di ACEA verso il team di prodotto. Citrix e Accenture, forti di una partnership di livello mondiale, collaborano insieme per la realizzazione di quello che è il concetto di workspace più evoluto al momento.

#### Un futuro di gamification e coinvolgimento

“Ogni giorno si aggiunge un tassello in più”, dice Ivan Vigolo, “che sia la gestione dei ticket, delle ferie o dei cedolini paghe. Ma il mio sogno è che si arrivi in tempi relativamente rapidi ad avere una gestione unificata e un unico ambiente da cui accedere a qualsiasi applicazione, sfruttando l'agorà anche per la condivisione dei contenuti e della collaboration, portando quindi all'estremo il concetto di virtual desktop: un ambiente unico e astratto, totalmente indipendente dal device, da cui eseguire tutti i task legati all'operatività aziendale”.

Conclusa la fase pilota, ACEA si appresta a rilasciare il nuovo ambiente Digithall a tutti i dipendenti. “È un processo di change management non banale”, conclude Ivan Vigolo, “perché la popolazione del Gruppo è molto variegata. Avendo concluso un test decisamente significativo, siamo convinti della bontà della soluzione, tanto che stiamo già pensando a sviluppi ulteriori, che prevedono, tra le altre cose, attività di Gamification progettate insieme a Citrix per coinvolgere in modo naturale tutti gli utenti”.

#### Enterprise Sales

North America | 800-424-8749

Worldwide | +1 408-790-8000

#### Locations

Corporate Headquarters | 851 Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, FL 33309, United States

Silicon Valley | 4988 Great America Parkway, Santa Clara, CA 95054, United States