

CASO UTENTE

CASA DI CURA VILLA FIORITA

LA CASA DI CURA VILLA FIORITA CREDE NELL'IT E HA SCELTO RICOH PER REALIZZARE IMPORTANTI PROGETTI NELL'AMBITO DEL PRINT MANAGEMENT E DELLA VIRTUALIZZAZIONE DEI DESKTOP.

Fondata nel 1957, la Casa di Cura Villa Fiorita è diventata nel tempo un importante punto di riferimento per la Sanità Regionale Toscana, offrendo la possibilità di usufruire di servizi sanitari in regime convenzionato. La struttura, che è stata scelta come partner dall'Azienda USL n. 4 di Prato, eroga prestazioni principalmente nell'ambito della chirurgia, a cui si aggiungono medicina, servizi di diagnostica e visite specialistiche in ortopedia, ginecologia, urologia e otorinolaringoiatria. Attualmente la Casa di Cura Villa Fiorita può contare su 300 professionisti, è dotata di cinque sale operatorie e 81 posti letto e gestisce 6.500 ricoveri all'anno. L'Information Technology rappresenta uno strumento fondamentale per questa struttura migliorando i processi e contribuendo all'incremento dell'efficienza organizzativa.

In che modo l'IT può fungere da traino per il cambiamento e l'innovazione? Come migliorare la gestione delle tecnologie a vantaggio degli utenti che le utilizzano? Ne parliamo con Matteo Fiorani, IT Manager della Casa di Cura Villa Fiorita, che si sofferma su due progetti realizzati con il supporto di Ricoh nell'ambito del print management e della virtualizzazione dei desktop.

QUAL È IL CONTRIBUTO DELL'IT E IL RUOLO DEI SISTEMI INFORMATIVI ALL'INTERNO DELLA CASA DI CURA VILLA FIORITA?

Le tecnologie ricoprono un ruolo trasversale rispetto a tutti i reparti e i nuovi progetti strategici sono sempre correlati al sistema informativo. Le attività di diagnostica e refertazione sono svolte attraverso strumenti informatici e anche la documentazione clinica è sempre più informatizzata per migliorare la gestione e la sicurezza dei dati.

Storicamente quello della Sanità è uno dei settori che ha fatto maggiore fatica ad accogliere l'innovazione tecnologica, ma ora le cose sono cambiate e il contributo dell'IT è molto significativo. Stiamo realizzando diversi progetti IT che hanno come focus il consoli-

damento e la standardizzazione. Tra i nostri principali fornitori vi è Ricoh, nostro partner la gestione dell'ambiente di stampa e la desktop virtualization.

CON QUALI OBIETTIVI AVETE DECISO DI INNOVARE QUESTI AMBITI?

Oltre che contenere i costi, avevamo l'esigenza di semplificare l'ambiente IT per migliorarne la gestione. Mantenere i sistemi sempre aggiornati, sicuri e sempre disponibili è un compito molto gravoso per il reparto IT specialmente in presenza di infrastrutture complesse ed eterogenee. Ottimizzare l'Information Technology in un'ottica di standardizzazione e consolidamento è un modo per migliorare la governance e avere più tempo per dedicarsi a progetti a valore aggiunto a supporto dell'innovazione.



Matteo Fiorani, IT Manager della Casa di Cura Villa Fiorita

IN SINTESI

PRINT MANAGEMENT

ESIGENZE

- Rinnovare e razionalizzare l'ambiente di stampa
- Migliorare e semplificare la gestione dei dispositivi e l'approvvigionamento dei materiali di consumo
- Ridurre e controllare i costi
- Migliorare i servizi agli utenti

IL PROGETTO

- Analisi delle esigenze e progettazione del nuovo ambiente di stampa
- Ritiro a valore di cespiti dei dispositivi precedentemente installati
- Installazione di tecnologie innovative ed efficienti dal punto di vista energetico
- Servizi di assistenza tecnica e manutenzione
- Riordino automatico del toner
- Monitoraggio dei costi e dei volumi
- Miglioramento continuo

DESKTOP VIRTUALIZATION

ESIGENZE

- Semplificare la gestione dell'infrastruttura IT
- Aumentare l'efficienza e la sicurezza dei sistemi
- Ridurre i costi
- Permettere a ogni utente di accedere al proprio ambiente desktop - completo, sicuro e aggiornato - da qualsiasi ubicazione

IL PROGETTO

- Grazie a Ricoh e alle soluzioni tecnologiche Dell, l'azienda sta virtualizzando 35 postazioni con l'utilizzo di thin client; quando il progetto sarà terminato le postazioni virtualizzate saranno 90
- Il nuovo ambiente VDI verte su server PowerEdge 630 di Dell

NEL 2015 VI SIETE CONCENTRATI SUL PRINT MANAGEMENT...

Avevamo necessità di rinnovare un ambiente di stampa eterogeneo, costituito da almeno trenta modelli di differenti produttori. La natura multibrand del parco macchine complicava l'approvvigionamento dei materiali di consumo, come anche le attività di gestione e manutenzione. Ci siamo quindi rivolti a tre fornitori di rilevanza nazionale, ognuno dei quali ha sviluppato un progetto ad hoc sulla base dei volumi e dei costi di stampa, degli obiettivi e delle esigenze.

SULLA BASE DI QUALI CRITERI AVETE SCELTO IL FORNITORE?

Dei tre progetti presentati abbiamo scelto quello sviluppato da Ricoh che si è rivelato il partner con le caratteristiche ideali per seguirci in questa innovazione. Del progetto proposto ci ha convinto prima di tutto la semplificazione del nuovo parco macchine: i

trenta modelli sono stati ridotti a tre e questo si traduce in vantaggi gestionali per il reparto IT e in semplicità di utilizzo per gli utenti. Con il nuovo ambiente di stampa disponiamo di tecnologie innovative ed efficienti dal punto di vista energetico, altri aspetti della proposta Ricoh che abbiamo valutato positivamente. L'infrastruttura è basata su un server centrale che indirizza le stampe al dispositivo in quel momento libero per cui si eliminano i tempi di attesa. Infine, abbiamo scelto Ricoh perché è stata l'unica azienda tra quelle valutate in grado di garantirci il ritiro di tutti i "vecchi" dispositivi a valore di cespiti.

QUALI SONO LE ALTRE CARATTERISTICHE DEL PROGETTO?

Il servizio è "all-inclusive", per cui Ricoh – a fronte di un canone mensile "pay-per-page" – include anche tutti i servizi di assistenza e di manutenzione. Abbiamo avuto modo di constatare l'efficienza dell'assistenza tecnica di Ricoh che ci dà garanzia sui tempi di intervento e sulla disponibilità dei servizi agli utenti in un'ottica di business continuity. Per migliorare ulteriormente la gestione del parco macchine abbiamo installato il software Equitrac che ci permette il monitoraggio dei volumi di stampa con l'obiettivo di introdurre ulteriori ottimizzazioni. Ora beneficiamo inoltre di procedure semplificate per la fornitura dei materiali di consumo poiché il riordino ora è automatico. Considerata la riduzione dei costi e tutti i vantaggi operativi conseguiti grazie ai Servizi Documentali Gestiti di Ricoh, abbiamo scelto questo fornitore anche per il progetto di desktop virtualization. Al momento, grazie a Ricoh e alle soluzioni tecnologiche Dell, stiamo virtualizzando 35 postazioni con l'utilizzo di thin



client; quando il progetto sarà terminato le postazioni virtualizzate saranno 90. Il nuovo ambiente VDI (Virtual Desktop Infrastructure, ndr) verte su server PowerEdge 630 di Dell. Ricoh sta gestendo l'implementazione dell'infrastruttura virtualizzata, i servizi di assistenza tecnica e di manutenzione.

COME MAI AVETE DECISO DI VIRTUALIZZARE LE POSTAZIONI DI LAVORO?

Anche in questo caso per motivi di semplificazione, di efficienza e di maggiore business continuity: la gestione, gli aggiornamenti e la distribuzione delle applicazioni avvengono infatti a livello centrale e non di singola postazione. Inoltre, la desktop virtualization permette a ogni utente di accedere al proprio ambiente desktop - completo, sicuro e aggiornato - da qualsiasi ubicazione migliorando così la gestione delle informazioni. Grazie alla virtualizzazione aumentano anche le prestazioni e la scalabilità dell'infrastruttura tecnologica.

QUALI SONO I PROGETTI A CUI GUARDATE CON INTERESSE PER L'IMMEDIATO FUTURO?

Ci poniamo l'obiettivo di semplificare ulteriormente i processi anche per aumentare i livelli di servizio verso i pazienti. Dematerializzazione, Cartella Clinica



Elettronica e Conservazione Sostitutiva sono alcuni degli ambiti su cui focalizzeremo l'attenzione anche confrontandoci con Ricoh per capire opportunità e vantaggi.

Stiamo inoltre pensando di dotarci di dispositivi per la firma grafometrica che porterebbe a risparmi e a maggiore efficienza.

MEDIE IMPRESE: SINDROME DEL FIGLIO DI MEZZO?

DA UNA RICERCA COMMISSIONATA DA RICOH EUROPE È EMERSO COME LE AZIENDE DI MEDIE DIMENSIONI, MOTORE DELL'ECONOMIA EUROPEA, SOFFRONO DELLA "SINDROME DEL FIGLIO DI MEZZO" SE PARAGONATE ALLE START-UP E ALLE GRANDI AZIENDE. QUALI SONO SECONDO LE AZIENDE EUROPEE, E IN PARTICOLARE QUELLE ITALIANE, I PRINCIPALI FRENI ALLO SVILUPPO? QUAL È IL RUOLO DELLE TECNOLOGIE NEL PERCORSO DI SVILUPPO?

Secondo una ricerca commissionata da Ricoh Europe a Coleman Parkes Research, in Europa ogni azienda di medie dimensioni¹ registra una perdita potenziale di 5,7² milioni di euro di fatturato ogni anno, come conseguenza di una serie di barriere che ne ostacolano lo sviluppo. Con 75.000 aziende di medie dimensioni in tutta Europa³, la perdita complessiva si attesta ogni anno a 433⁴ miliardi di euro, una cifra che eguaglia quasi il PIL annuale del Belgio⁵.

Le medie aziende divise tra ambizioni e ostacoli da superare

Dalla ricerca emerge una tendenza diffusa: il 38% delle medie aziende europee sta pianificando di quotarsi in borsa, mentre il 21% intende attuare operazioni di merger and acquisition.

Le aziende italiane hanno indicato come principali priorità di business per i prossimi 2 anni:

- Sviluppo di nuovi prodotti e servizi (42% del campione italiano)

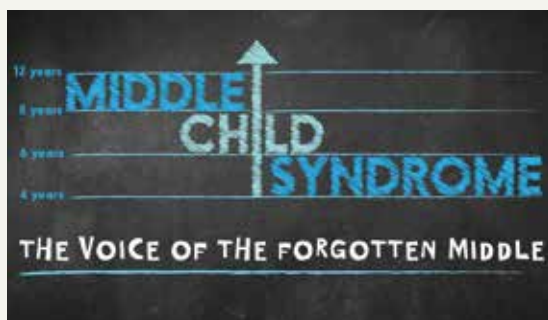
¹ In questa ricerca per medie imprese si intendono le aziende con un numero di dipendenti compreso tra 50 e 500 e con un fatturato tra i 3 milioni e i 130 milioni di euro.

² Tasso di cambio: 1,00GBP = 1,19EUR, xe.com, 27 luglio 2016

³ Fonte: M-Institute (luglio 2016)

⁴ Totale dei potenziali ricavi mancati = media. Ricavo mancato percepito moltiplicato per il numero di aziende di medie dimensioni in tutta Europa

⁵ World Economic Outlook Database April 2016, International Monetary Fund - PIL del Belgio: 454,687 miliardi di dollari 2015



- Innovazione dei processi e utilizzo di tecnologie per guadagnare vantaggio competitivo (38% del campione)
- Investimenti in nuove tecnologie per trasformare il business (35% del campione)

Le medie aziende hanno ambiziosi obiettivi di crescita, ma secondo il 93% del campione vi sono una serie di freni che impediscono loro di raggiungere il pieno potenziale. Tra i principali:

- Requisiti normativi complessi e che richiedono ingenti investimenti (indicati dal 38% del campione italiano, una delle percentuali più alte di tutta Europa dove la media è del 31%)
- Difficoltà nell'attrarre nuovi talenti (fattore indicato dal 24% delle aziende italiane – media europea: 27%)
- Difficoltà nell'ottenere finanziamenti per nuove tecnologie a supporto della crescita (indicata dal 31% del campione del nostro Paese – media europea 27%)

“Le aziende europee di medie dimensioni – commenta Jyoti Banerjee, cofondatore del M-Institute, organismo che rappresenta le medie imprese – si trovano a fronteggiare sfide molto simili, a prescindere dal Paese e dal settore merceologico in cui operano.

Esistono problemi strutturali che dovranno essere affrontati a livello di singola impresa nonché di Sistema Paese.

“Per l'Europa – continua Jyoti Banerjee – è importante che le medie aziende raggiungano un traguardo di crescita creando così nuovi posti di lavoro. In questo contesto, ulteriori supporti da parte degli enti governativi e dell'industria farebbero davvero la differenza per questa tipologia di aziende che troppo spesso viene trascurata”.

Evoluzione digitale: a che punto siamo?

Secondo la ricerca il 30% del campione delle medie aziende deve ancora implementare tecnologie per la digitalizzazione con l'obiettivo specifico di crescere e diventare imprese di grandi dimensioni. Questo “salto” è fondamentale per riuscire a realizzare il fatturato che stanno potenzialmente perdendo ogni anno.

Tra i vantaggi ottenuti dalle medie aziende italiane che hanno già implementato tecnologie per la digitalizzazione vi sono:

- Miglioramento del servizio ai clienti (indicato dal 38% del campione italiano)
- Riduzione dei costi (38% del campione italiano)
- Ottimizzazione delle comunicazioni con i clienti (37% del campione italiano)

Mentre la maggior parte del supporto pubblico è rivolto alle piccole imprese e le grandi imprese sono abbastanza solide da badare a loro stesse, quelle di medie dimensioni si sentono trascurate e soffrono della sindrome del figlio di mezzo. Le aziende che vogliono puntare alla crescita dovrebbero concentrarsi sulle tecnologie per la digitalizzazione implementando ad esempio fatturazione elettronica e flussi di lavoro automatizzati. Per queste aziende è arrivato il momento di dare priorità all'innovazione per affrontare le sfide poste dal mercato.