

Il lavoro agile accresce l'agilità del Comune di Milano

Citrix Workspace rende possibile all'Ente realizzare la propria visione del futuro

Lo strumento giusto al momento giusto

Il Comune di Milano è l'esempio di come un'organizzazione di governo locale lungimirante possa concentrare i propri sforzi per adattarsi a realtà che cambiano continuamente. Già nel 2016 l'Ente intraprese un percorso per consentire ai propri dipendenti di servire al meglio i cittadini, migliorando al contempo l'esperienza lavorativa quotidiana del proprio staff. La chiave per ottenere tutto ciò risiede in una strategia di trasformazione digitale ben orchestrata che porta con sé gli strumenti e le pratiche necessarie per l'adattamento. Quando la pandemia globale ha colto il mondo di sorpresa nel 2020, il Comune si trovava in una posizione ottimale per reagire - ancora in grado di servire i cittadini tramite soluzioni di lavoro remoto, senza compromessi sul fronte della sicurezza dei propri dipendenti.

Nel corso di un'emergenza sanitaria i cittadini hanno bisogno di poter contare continuamente sui servizi forniti dai Comuni. Il Comune di Milano è riuscito ad assicurare la continuità dei propri servizi anche nel periodo più buio della pandemia da COVID-19 abilitando in pochi mesi migliaia di dipendenti a sfruttare opzioni di lavoro agile. Un risultato ottenuto imprimendo una forte accelerazione al preesistente progetto di creazione di postazioni di lavoro virtuali, per il quale l'amministrazione comunale aveva già scelto [Citrix Workspace](#).

Attualmente sono circa seimila i dipendenti e i fornitori del Comune di Milano dotati di postazioni di lavoro virtuali che permettono loro di operare ovunque, su qualunque computer; il lavoro agile, quindi, è ora una realtà per oltre il cinquanta per cento di coloro che utilizzano una scrivania fissa. Conciliando esigenze del personale, aumento della produttività e riduzione del traffico veicolare, il lavoro agile offre vantaggi che rimarranno anche dopo la fine dell'emergenza sanitaria. "Spesso la pubblica amministrazione viene vista come un dinosauro al confronto delle realtà private; in alcuni casi è vero, nel caso del Comune di Milano sicuramente non è vero", commenta Aniello Donnarumma, Responsabile Unità Progetti Speciali del Comune di Milano.



Settore

Pubblica amministrazione locale

Prodotti Citrix

- [Citrix Workspace](#)

Vantaggi principali

- Il Comune di Milano ha abilitato al lavoro agile seimila dipendenti, offrendo loro maggiore flessibilità e ottenendo al contempo un aumento di produttività e resilienza
- La maggior parte delle postazioni di lavoro virtualizzate è stata attivata in soli tre mesi in risposta all'emergenza da COVID-19, consentendo al Comune di garantire la continuità dei propri servizi e di tutelare la salute dei dipendenti
- La soluzione Citrix si è rivelata facilmente scalabile, senza difficoltà sul fronte dell'infrastruttura IT. La facilità d'uso ha favorito una rapida adozione da parte dei dipendenti del Comune, contribuendo alla trasformazione digitale dell'Ente

Maggiore flessibilità e produttività

Con tredicimila dipendenti dislocati in più di 700 sedi diverse, il Comune di Milano ha innumerevoli e frequenti occasioni per sfruttare i vantaggi del lavoro agile reso possibile dall'uso di postazioni di lavoro virtuali. Che si tratti di facilitare le riunioni tra colleghi, di abilitare singoli dipendenti a spostarsi tra sedi diverse per motivi di servizio, o della possibilità di lavorare da casa o da qualunque altro posto, le soluzioni, le risorse e la formazione dedicate al lavoro agile ripagano sempre con gli interessi.

Ora i dipendenti autorizzati al lavoro agile possono organizzare riunioni senza lasciare le loro scrivanie; possono lavorare in un diverso ufficio utilizzando qualunque PC disponibile, da cui accedere alla loro scrivania digitale e a tutti i relativi file. Lavorando da casa, possono ricreare la loro postazione di lavoro su qualunque PC di famiglia; e, tramite il loro smartphone, possono all'occorrenza interagire con i colleghi anche se si trovano in viaggio. In tutti i casi, la flessibilità resa possibile dal lavoro agile si traduce in un notevole risparmio di tempo (meno spostamenti, meno tempi morti, meno complicazioni nella gestione dei documenti) e in una maggiore disponibilità delle risorse umane.

“La virtualizzazione delle postazioni risponde alle esigenze dei dipendenti e al tempo stesso, riducendo le inefficienze, permette di aumentare la produttività delle persone, con vantaggi per il Comune come Ente pubblico e per tutti i cittadini che usufruiscono dei suoi servizi”, sintetizza Sara Belli, Direzione di Progetto di Interoperabilità presso SIAD del Comune di Milano.

Una scalabilità a prova di emergenza

Il Comune di Milano ha iniziato a sperimentare il lavoro agile nel 2018. Dopo un primo tentativo basato su VPN, che ha rivelato l'inadeguatezza di quella soluzione, nel 2019 l'amministrazione ha deciso di adottare una piattaforma per creare delle postazioni di lavoro virtuali. Ha quindi indetto una gara pubblica che è la conseguente adozione di Citrix Workspace.

Il progetto ha subito una repentina accelerazione nel febbraio del 2020, quando a fronte dell'emergenza COVID-19 anche il Comune di Milano ha dovuto chiudere i propri uffici e abilitare in tempi brevissimi gran parte dei propri dipendenti al lavoro da casa. Nell'arco di soli tre mesi, le scrivanie virtuali sono aumentate da 1.200 a quasi seimila. “Durante l'emergenza da Covid-19 abbiamo attivato fino a cinquecento postazioni di lavoro virtuali in una sola giornata. Un vantaggio evidente è stata la possibilità di garantire da remoto la continuità del servizio. Una soluzione molto tempestiva, che questa amministrazione è orgogliosa di avere realizzato”, racconta Aniello Donnarumma. “Un ricordo particolarmente caro di quel periodo è il ringraziamento che ho ricevuto da una collega di Codogno, che nei giorni più bui dell'emergenza sanitaria, con l'esercito a presidiare il paese, ha potuto ritrovare un minimo di normalità continuando a lavorare da casa”.

“Attraverso l'uso di postazioni di lavoro virtuali abbiamo raggiunto gli obiettivi che ci eravamo prefissati tramite il lavoro agile, elemento chiave nel nostro percorso di trasformazione digitale. Ora il Comune di Milano può offrire ai propri dipendenti condizioni di lavoro più flessibili, ottenendo al contempo una maggiore efficienza e resilienza, con un effetto positivo sui servizi offerti ai cittadini”.

Sara Belli
Direzione di Progetto di
Interoperabilità presso SIAD
Comune di Milano

L'impatto sull'infrastruttura IT del Comune è stato gestito senza difficoltà, come ricorda Luigi Pisacane, IT Manager del Comune di Milano: “Il nostro data center era già basato sulla tecnologia iperconvergente, che semplifica l'aumento della capacità di elaborazione necessaria per l'implementazione delle postazioni virtuali. A posteriori, inoltre, abbiamo verificato che anche l'aumento di traffico sulla nostra rete è stato molto contenuto. Abbiamo dovuto modificare le procedure di assistenza ai nostri utenti, per adattare alle richieste provenienti da remoto, ma tutto ha funzionato straordinariamente bene”.

Un grande passo avanti sulla strada della trasformazione digitale

Da tempo il Comune di Milano è impegnato in un percorso di trasformazione digitale. L'uso di postazioni di lavoro virtuali si inserisce in questo contesto, come spiega Roberta Cocco, Assessora a Trasformazione digitale e Servizi civici: “Se vuoi che una cosa funzioni, devi renderla familiare e facile da usare. Abbiamo intrapreso presto questo percorso di digitalizzazione e abbiamo visto che inserire le postazioni di lavoro in un ambiente virtuale offre questa facilità d'uso ma apre anche un mondo di possibilità”.

L'aumento del numero di postazioni virtuali è stato accompagnato da un'iniziativa di formazione del personale che ha compreso una serie di video prodotti e sostenuti da Citrix per favorire l'adozione e illustrare i vantaggi che i dipendenti avrebbero riscontrato. “È stato un successo”, racconta Sara Belli. “Molti nostri colleghi non avevano competenze informatiche avanzate, ma oggi i 'ticket' aperti riguardano solamente reali problemi tecnici, non più richieste di chiarimenti. Inoltre è aumentata la sensibilità dei dipendenti al tema della sicurezza informatica. Insomma, è uscita l'anima digitale del Comune di Milano”, sintetizza Belli.

Contestualmente alle postazioni di lavoro virtuali, Il Comune di Milano ha inoltre promosso l'uso di strumenti cloud come Microsoft OneDrive per il salvataggio dei documenti di lavoro. “Per avere la vera mobilità i dipendenti non devono essere legati all'hard disk del loro computer”, osserva Donnarumma.

“Durante l'emergenza da COVID-19 abbiamo attivato fino a cinquecento postazioni di lavoro virtuali in una sola giornata. Un vantaggio evidente è la continuità del servizio che possiamo supportare da remoto. È molto tempestivo e siamo orgogliosi di avere realizzato questo obiettivo con questa amministrazione”.

**Aniello Donnarumma
Responsabile Unità
Progetti Speciali
Comune di Milano**

Vantaggi a prova di futuro

A circa un anno dall'inizio dell'emergenza COVID-19, il Comune di Milano può tracciare un bilancio positivo della propria esperienza con la virtualizzazione delle postazioni di lavoro. La parte principale del progetto può dirsi ormai completata: la quota di lavoro agile per ciascuno dei seimila dipendenti abilitati è stata aumentata gradualmente da tre a dodici giorni al mese, a fronte dei risultati. L'aumento della produttività sarà presto misurato anche quantitativamente ai fini della redazione del Piano Operativo del Lavoro Agile (POLA), mentre sono attesi risparmi anche sul fronte della dotazione hardware dei dipendenti e semplificazioni della gestione IT per quanto riguarda, ad esempio, gli aggiornamenti del software.

“Attraverso l'uso di postazioni di lavoro virtuali abbiamo raggiunto gli obiettivi che ci eravamo prefissati tramite il lavoro agile, elemento chiave nel nostro percorso di trasformazione digitale. Ora il Comune di Milano può offrire ai propri dipendenti condizioni di lavoro più flessibili, ottenendo al contempo una maggiore efficienza e resilienza, con un effetto positivo sui servizi offerti ai cittadini”, conclude Belli.

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

©2021 Citrix Systems, Inc. All rights reserved. Citrix, the Citrix logo, and other marks appearing herein are property of Citrix Systems, Inc. and/or one or more of its subsidiaries, and may be registered with the U.S. Patent and Trademark Office and in other countries. All other marks are the property of their respective owner(s).

