



SPECIALE

assistenza & manutenzione

- ✓ *Organizzati per garantire efficienza ed affidabilità*
- ✓ *Come si attua il servizio*
- ✓ *Controllo tecnico-sistemico su centrali ed apparati*

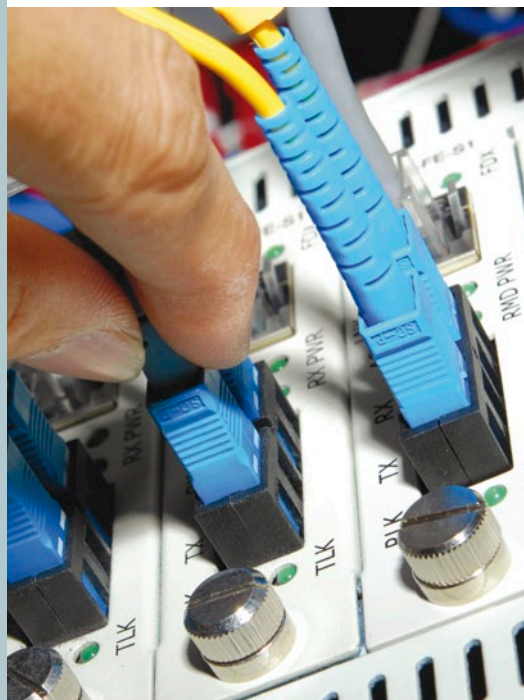
ASSURANCE & DELIVERY: UN IMPEGNO CHE CI QUALIFICA

La nostra azienda si dimostra sempre più riferimento di fiducia per la manutenzione di reti e impianti nei settori delle telecomunicazione e dell'integrazione sistemica fra TLC e IT. La soddisfazione di clienti autorevoli e molto esigenti, che si affianca alla costante acquisizione di commesse a livello nazionale, ci indica che abbiamo investito correttamente e che questo ambito della nostra attività imprenditoriale è destinato a diventare sempre più strategico. Strumenti adeguati, risorse professionali ai massimi livelli e copertura del territorio sono i principi che qualificano il nostro posizionamento di mercato. Grazie a team polivalenti e Centri Operativi dislocati in aree strategiche del territorio nazionale siamo in grado di intervenire con una capacità problem solving in tempi molto rapidi: il tempo medio di intervento è generalmente di quattro ore, per 365 giorni all'anno. E' doveroso ricordare a questo proposito, che interventi sono spesso rivolti a reti articolate e complesse, costituite da MAN cittadine e da infrastrutture interurbane localizzate in zone di difficile raggiungibilità. Ecco perché abbiamo messo a punto il nostro servizio coinvolgendo ingenti risorse e mezzi, coordinati in turni di reperibilità gestiti in forma centralizzata secondo i più moderni criteri di Service Level Agreement. Disponiamo di Help Desk e Back Office dedicati per la gestione delle varie aree. Queste strutture funzionano tramite l'integrazione di personale tecnico proveniente da diversi settori e dotato di skill professionale adeguato, capaci di svolgere le attività in modo efficace ed omogeneo, grazie alla trasversalità di competenze dei Centri Operativi sul territorio. Siamo inoltre consapevoli che la nostra attività sul campo non può prescindere da un'accurata analisi dei risultati. Per questo rivolgiamo grande attenzione all'aspetto reportistico fornendo un costante feedback, in base al quale vengono formulate, in sede di audit e di incontri tecnici, eventuali proposte correttive ed evolutive, orientate alla salvaguardia e conservazione del patrimonio impiantistico e alla continuità di servizio. Il tutto in costante dialogo e condivisione con il cliente, per la massima valorizzazione delle performance e dell'efficienza impiantistica.

Cesare Valtellina

Speciale - Settembre 2010

Periodico edito da Valtellina S.p.A.
Via Buonarroti, 34 Gorle - Bergamo - Tel. 035 4205111 - fax 035 297729
www.valtellina.com valtellina@valtellina.com
Reg. al tribunale di Bergamo n. 13 del 17/03/1998
Direttore editoriale: **Cesare Valtellina**
Direttore responsabile: **Ferruccio Piazzoni**
Segreteria: **Simona Minotti** (minotti.simona@valtellina.com)
Grafica e impaginazione: **IN.Studio srl**
Stampa: **Gammalito srl** Curno (BG)



IL CLIENTE COME FOCUS DELL'ATTIVITÀ

Organizzati per garantire un servizio efficiente ed affidabile

Per Valtellina l'approccio vincente è dato innanzitutto da processi pianificati e un'organizzazione del lavoro in cui il concetto di cliente e di customer satisfaction sono gli elementi centrali della gestione del business.

In Valtellina la gestione per processi è profondamente sinergica alla struttura aziendale, per porre maggiormente l'attenzione sul cliente la cui soddisfazione diventa il focus di tutte le nostre attività. I processi, impiegando risorse provenienti dalle varie funzioni aziendali, definiscono, indirizzano e coordinano le attività verso la soddisfazione del cliente.

Questo si evidenzia in modo eclatante proprio nell'ambito dell'assistenza e manutenzione, puntando sulla flessibilità. In un'organizzazione rigidamente funzionale, infatti, il cliente sarebbe percepito marginalmente da quelle competenze aziendali che non sono direttamente a contatto con il cliente stesso e le sue esigenze. In Valtellina avviene esattamente l'op-

posto: tutto punta all'ottimizzazione del dialogo azienda/cliente. Gli elementi della gestione orientata ai processi verso il cliente, ai quali si è ispirato il nostro modello, sono essenzialmente tre: la "presenza" sul cliente; l'assegnazione di responsabilità di processo; la condivisione degli obiettivi e la misura delle prestazioni.

RETI STRATEGICHE PER L'ECONOMIA NAZIONALE

Numeri e clienti di riferimento

Il consolidamento sul territorio della struttura organizzativa di Valtellina dedicata alla gestione e manutenzione delle reti di Telecomunicazione a lunga distanza ha permesso l'acquisizione di una serie di contratti a livello nazionale che ci portano oggi a gestire più di 20.000 Km di rete in gran parte di rilevanza

strategica in quanto, oltre che parte del back bone trasmissivo, rappresentano la dorsale di comunicazione a supporto di buona parte delle reti di trasporto del Metano, degli Idrocarburi, della rete Autostradale con un importante contributo anche nella realizzazione ed implementazione.

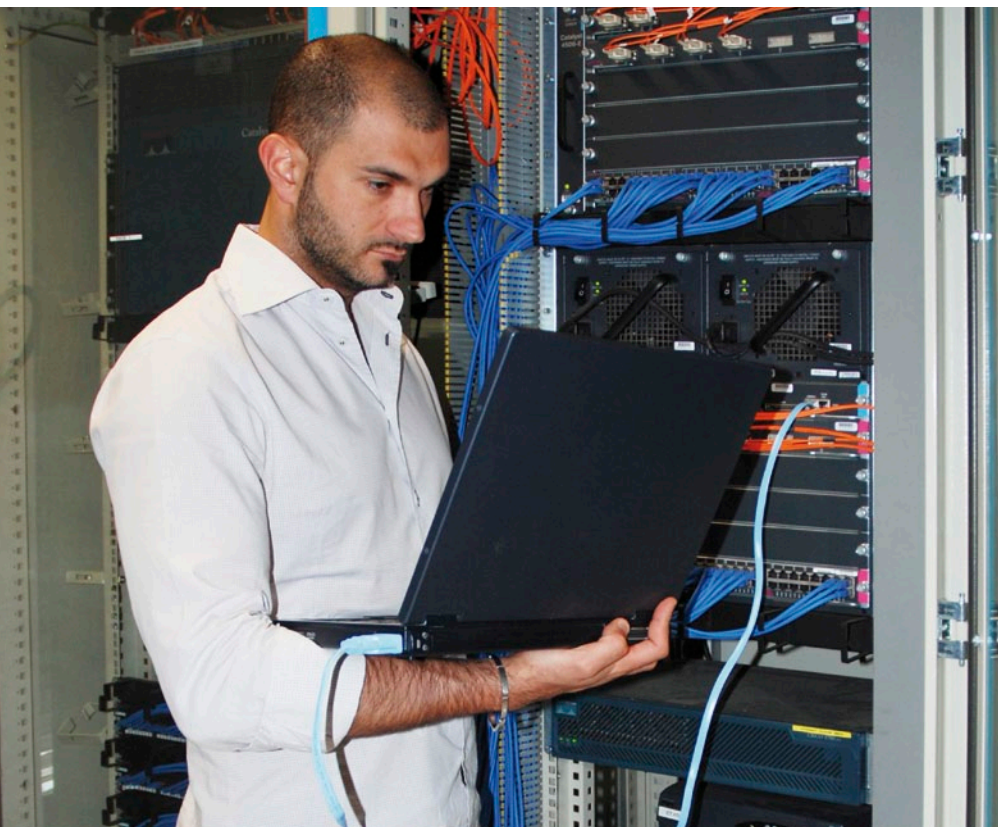
Snam Rete Gas	12.000 km di cavi - 1.350 impianti di controllo
BT Italia	5.500 km di Back Bone - Man di Genova - Torino - Milano Padova - Roma - Napoli e Palermo.
Wind	170 Nodi SDH distribuiti sul territorio nazionale.
Milano Serravalle	Impianti e cavi Milano Serravalle e Tangenziali di Milano
Autostrade per l'Italia	3.100 km di cavo in rame



PROGETTI DI INTERVENTO AD ALTO VALORE AGGIUNTO

Come si attua il servizio di Assurance & Delivery

L'obiettivo principale è quello di assicurare al Committente un servizio di assistenza ai migliori livelli qualitativi, attraverso il mantenimento in efficienza dei sistemi in termini di continuità operativa.



Al fine di garantire l'erogazione dei servizi di manutenzione entro i parametri contrattuali, per ogni cliente viene svolta un'analisi delle richieste ed un progetto di intervento, organizzato su basi chiare e condivise con il cliente, risolto tramite la capacità di esecuzione delle attività manutentive in modo tale da assicurare un alto valore aggiunto ed un elevato standard nel tempo. Questo progetto prevede normalmente la proposta di un "Piano di Assistenza e Manutenzione" che integra le

attività preventive, correttive e le implementazioni sul sistema oggetto di manutenzione.

Normalmente prevediamo:

- un punto di contatto (Help Desk) al quale far pervenire le richieste di assistenza per la rimozione dei problemi;
- un servizio di manutenzione correttiva, 24 ore al giorno e 365 giorni all'anno, con tecnici altamente qualificati, per l'intervento in campo necessario alla risoluzione dei guasti;

- la disponibilità di un sistema di gestione informatica delle richieste di intervento;

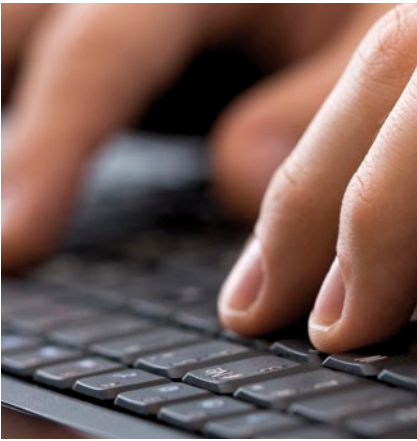
- un servizio di Manutenzione Preventiva che durante il periodo contrattuale effettuerà gli interventi periodici di manutenzione ordinaria degli apparati nonché le misure sui cavi e la verifica dello stato di conservazione delle infrastrutture;

- un servizio di gestione centralizzato delle Spare Part attraverso l'utilizzo dei magazzini Valtellina.

- il supporto operativo sul posto in caso di nuove integrazioni o ampliamenti di rete, progettazione o esecuzione di attività di esercizio sugli apparati.

Per la gestione ottimizzata delle problematiche di manutenzione e in generale delle infrastrutture impiantistiche, informatiche e di telecomunicazioni, diventa requisito indispensabile per il Committente poter disporre di un interlocutore competente, raggiungibile in modo semplice ed immediato, in grado di risolvere gli eventuali problemi il più rapidamente possibile. In quest'ottica tutti i servizi, sono resi accessibili da Valtellina in modo centralizzato attraverso la disponibilità dell'Help Desk, ovvero di una struttura organizzata e dedicata alle problematiche di assistenza tecnica.

L'organizzazione funzionale caratteristica del gruppo dedicato alla manuten-



zione delle reti WAN e MAN prevede una struttura tecnica integrata per la gestione dei seguenti processi:

- Servizio di Help Desk Tecnico h24 - 365gg/anno;
- Servizio di "PRONTO INTERVENTO" h24 - 365gg/anno;
- Servizio di "MANUTENZIONE PREVENTIVA";
- Servizio di "MANUTENZIONE CORRETTIVA";
- Aggiornamento delle cartografie di rete;
- Gestione dei materiali e delle parti di ricambio;
- Supporto tecnico sul territorio.

Il modello di organizzazione funzionale e di processo, conforme agli standard internazionali di un TLC Service Provider, prevede una struttura integrata all'interno della quale sussistono tutte le competenze per l'erogazione dei servizi di manutenzione.



VALTELLINA PER TELECOM ITALIA

Una collaborazione storica che si rinnova sulla base della qualità del servizio

Il principale cliente di Valtellina ha recentemente confermato la collaborazione sulla base dell'efficienza operativa e il livello di soddisfazione del servizio di assistenza e manutenzione.

Il dialogo di fiducia e stima costruito negli anni con Telecom Italia è una credenziale essenziale per Valtellina. La nostra azienda, grazie al rinnovo dei contratti di rete sottoscritto nel dicembre del 2009, sarà per i prossimi tre anni impegnata nuovamente in campi di intervento strategici per l'efficienza della rete del principale gestore di TLC Italiano. Con la propria organizzazione dedicata all'assistenza e manutenzione, Valtellina assicurerà interventi specifici ordinari e straordinari (con pronto intervento sempre in attività, 365 giorni all'anno, e un tempo massimo di risposta alla chiamata che non supera le 24 ore).

Inoltre Valtellina è stata incaricata di effettuare nuovi allacciamenti per utenza privata e business e procedere con estensioni delle reti (in rame e in fibra). Complessivamente l'entità della commessa raggiunge i 50 milioni di euro ogni anno, di cui circa 17 milioni per la sola assistenza. Ma rinnovo dei contratti è molto significativo al di là dell'importo: in uno scenario di mercato dove la voce "costi" ha inevitabilmente un peso rilevante, Telecom ha infatti nuovamente riconosciuto le capacità e le potenzialità dell'organizzazione Valtellina. La nostra azienda è stata preferita in ragione delle capacità e dell'efficienza di lavoro, la capillarità di

copertura dei territori di competenza, il livello di qualità del servizio offerto in ogni aspetto. Da questo punto di vista è importante sottolineare come Telecom applica parametri precisamente definiti in merito al concetto di qualità. Il monitoraggio del livello di soddisfazione applicato da Telecom prevede anche il coinvolgimento dell'utenza finale, con indagini a campione e focus che prendono in considerazione la puntualità negli appuntamenti fissati, la tempestività nel risolvere i problemi. Esattamente questi sono i fattori che formano il valore aggiunto Valtellina per quanto riguarda assistenza e manutenzione.



VALTELLINA PER SNAM RETE GAS

12.000 km di cavi e 1350 impianti di telecontrollo

Snam Rete Gas è leader in Italia nel trasporto e dispacciamento di gas naturale. Realizza e gestisce un ramificato sistema di metanodotti che si sviluppa per circa 31.500 mila chilometri, organizzato in 8 Distretti, 55 Centri e 11 Centrali di compressione. Snam Rete Gas prevede di investire nei prossimi quattro anni oltre 4 miliardi di euro nello sviluppo della capacità di trasporto della rete, per essere pronta a soddisfare il crescente fabbisogno energetico. Un vasto progetto che richiede tecnologie studiate per la

sicurezza, l'ambiente e la sostenibilità. Anche per quanto riguarda i sistemi di telecontrollo. Valtellina è il riferimento accreditato per quanto concerne il telecontrollo di un'ampia parte della rete, assicurando il monitoraggio di oltre 12.000 km tramite 1350 stazioni. Il servizio offerto da Valtellina, con tempi di intervento medi di 3 ore per l'assistenza sulla rete e l'impiego di personale specializzato, è fondamentale per garantire l'efficienza e la continuità di una delle reti nevralgiche del nostro Paese.



VALTELLINA PER MILANO - SERRAVALLE

Una rete strategica su tratti autostradali nevralgici

La società Milano Serravalle – Milano Tangenziali S.p.A. gestisce una rete infrastrutturale di grande importanza per il territorio milanese e lombardo, perno di uno dei principali network europei. La società è infatti concessionaria della Autostrada A7 da Milano a Serravalle Scrivia e delle tre tangenziali milanesi (Ovest, Est, Nord), per un totale di 180 chilometri di strade fra le più frequentate d'Europa, su cui viaggiano ogni giorno centinaia di migliaia di utenti. Lo sviluppo e la gestione sono orientate verso due obiettivi prioritari: rendere le proprie autostrade ancora più dinamiche e sicure e contribuire, a ridisegnare

un sistema infrastrutturale metropolitano e regionale che richiede innovazione ed altissima efficienza. Valtellina è un partner strategico in questa missione: si occupa infatti del servizio di assistenza e manutenzione degli impianti speciali sull'intera rete autostradale, costituiti da pannelli a messaggio variabile, video-pareti, colonnine SOS, telecamere, sistemi radio isofrequenziali, apparati radio veicolari e portatili, impianti di allarme antintrusione, dispositivi anti-allagamento, di rilevamento fumi, presenze e controllo accessi, rete in cavi in fibra ottica, cavi in rame 7Bcp e apparati di telecomunicazione.



CONTRATTI "FULL-RISK" PER LA COMPLETA TRANQUILLITÀ DEL CLIENTE

Assistenza e manutenzione tecnica-sistemica su centrali e apparati interni

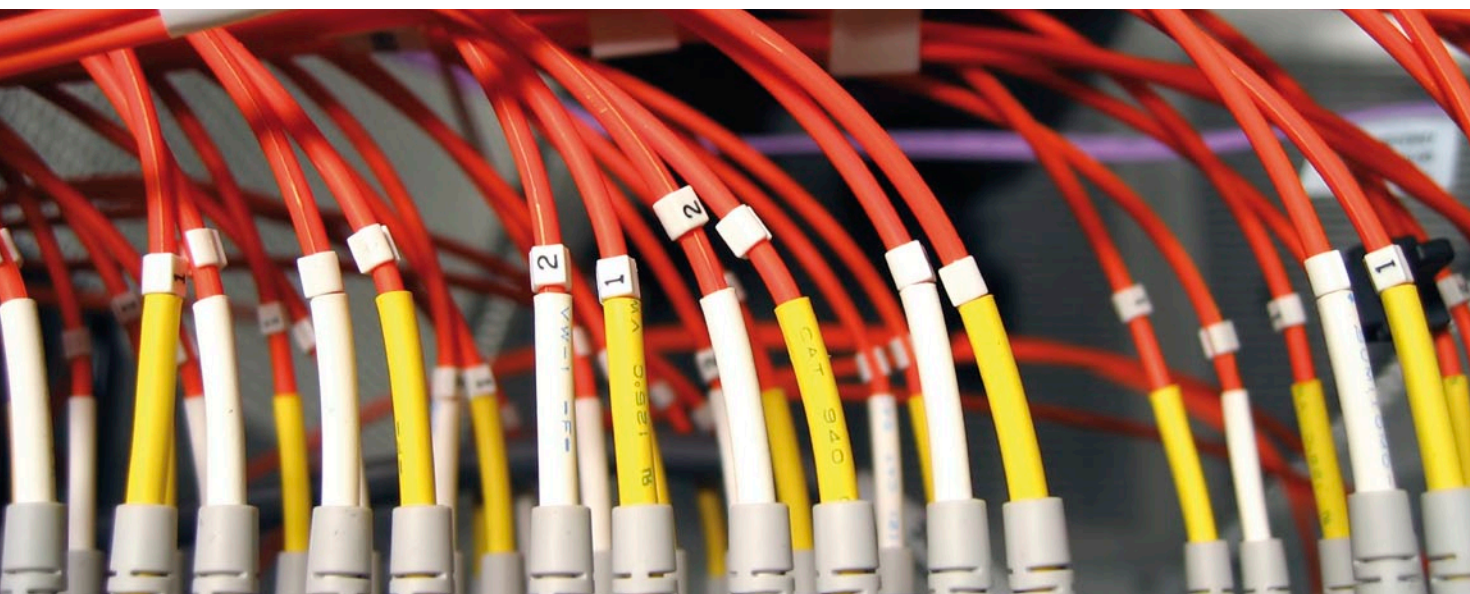
Un impegno sempre più importante per le realtà Valtellina, dove mantenere in costante efficienza l'integrazione fra TLC e IT risulta l'ambito di attività che qualifica il nostro servizio.

Valtellina è sempre più impegnata anche per quanto concerne il servizio di manutenzione e assistenza tecnica di centrali e apparati di rete, nonché la fornitura di attrezzature per lo sviluppo delle reti dati e fonia, organizzati in un complesso unico e organico, finalizzato a garantire il corretto funzionamento degli impianti e del "sistema". La manutenzione di tipo full-risk include tutti i componenti delle apparecchiature, oltre all'aggiornamento dei software che saranno mantenuti allineati, su richiesta del Cliente, in tutti i casi in cui le nuove release siano necessarie per l'eliminazione di malfunzionamenti. Inoltre la fornitura del servizio di manutenzione copre gli apparati attivi di rete (switch, router e

accessori) secondo le quantità e le descrizioni concordate con il cliente. La fornitura del servizio di manutenzione e assistenza tecnica e sistemistica prevede il monitoraggio continuo, 24 ore al giorno 365 giorni all'anno, dei sistemi presenti e che si andranno a implementare. Sono a carico di Valtellina anche tutte le attività collegate agli interventi di manutenzione e assistenza, incluso il trasporto dei beni da e verso il punto in cui l'oggetto è operativo (smontaggio e rimontaggio, rimozione e installazione, ripristino, configurazione, etc).

Generalmente il servizio prevede la manutenzione ordinaria e gli interventi di assistenza straordinari. Il servizio di manutenzione ordinaria mette a

disposizione del cliente dei responsabili, addetti alla gestione delle infrastrutture telefoniche e informatiche (hardware e software), che operano tramite questi punti di riferimento: Call Center, Help Desk, tecnici in campo per interventi ON-SITE. Il Call Center è il primo contatto con l'organizzazione dell'assistenza Valtellina. Questo servizio, gestito tramite operatore, è disponibile 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno e pone in contatto il Cliente con i tecnici reperibili del Help Desk-Valtellina. L'Help Desk gestisce le richieste di supporto e, se necessario, può scalare il problema all'unità di Ricerca e Sviluppo (R&D) di Valtellina o al Technical Assistance Center dei Vendor.





Manutenzione straordinaria

Il piano di intervento procede per priorità, stabilendo gli interventi On-Site presso le Sedi del cliente in ragione del contratto in essere e delle tipologie del problema. A titolo di esempio indichiamo questa scala di priorità applicate per i nostri clienti principali:

PRIORITA' 1: intervento entro 20' consecutivi a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti cui corrisponda un degrado delle prestazioni o dell'operatività e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o un intervento on-site in una delle sedi in cui si trovi personale del gruppo on-site.

PRIORITA' 2: Tempo di intervento ON-SITE entro 1 ora e 30 minuti solari

PRIORITA' 3: Tempo di intervento ON-SITE entro 4 ore lavorative

Il ripristino (inclusa la sostituzione integrale dei sistemi in caso di impossibilità di riparazione) sarà sempre garantito nel rispetto dei seguenti requisiti minimi:

PRIORITA' 1: Entro 30 minuti consecutivi a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti cui corrisponda un degrado delle prestazioni o del operatività e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o in una sede in cui si trovi personale del gruppo on-site

PRIORITA' 2: Entro la 1 ore consecutiva a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti cui corrisponda un degrado delle prestazioni o del operatività e che richiedano un intervento on-site.

PRIORITA' 3: Entro 4 ore lavorative a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti cui non corrisponda un degrado delle prestazioni o del operatività.

Monitoraggio impianti e sistemi

Il servizio di manutenzione include generalmente il monitoraggio dei sistemi e delle reti aziendali e nello specifico comprende: il controllo periodico delle apparecchiature e delle configurazioni, per verificarne lo stato di salute, la pulizia (esterna e interna), la regolazione, la sostituzione delle parti usurate e qualunque altro intervento atto a prevenire un degrado delle prestazioni e funzionamenti anomali. Il monitoraggio ha l'obiettivo di massimizzare l'efficienza del sistema minimizzandone i costi, anche in relazione al numero e alla tipologia delle linee attive, sia per il trasporto dati sia per la telefonia. In particolare saranno tempestivamente segnalate: risorse inutilizzate (per es. per chiusura di sedi o parti di esse), variazione dei volumi di traffico cui consegua la necessità di adeguare la banda disponibile, inefficienze delle linee di trasporto ecc.

Manutenzione Programmata e Preventiva

La manutenzione programmata e preventiva ha lo scopo di effettuare, mediante un piano di intervento programmato con i responsabili e i tecnici abilitati del cliente di Valtellina, operazioni di manutenzione non direttamente connesse a guasti e/o malfunzionamenti delle parti di software e/o hardware degli apparati attivi di rete, e caratterizzata da attività quali:

- Passaggio a release software del sistema operativo degli apparati.
- Rilascio di patch di varia tipologia finalizzate a:
 - Risoluzioni di bug.
 - Risoluzione di eventuali malfunzionamenti e/o guasti.
 - Assicurare le dovute prestazioni.
 - Assicurare determinati livelli di affidabilità dei sistemi.
 - Assicurare nuovi livelli di sicurezza dei sistemi.

VALTELLINA PER POLO OSPEDALIERO SAN RAFFAELE

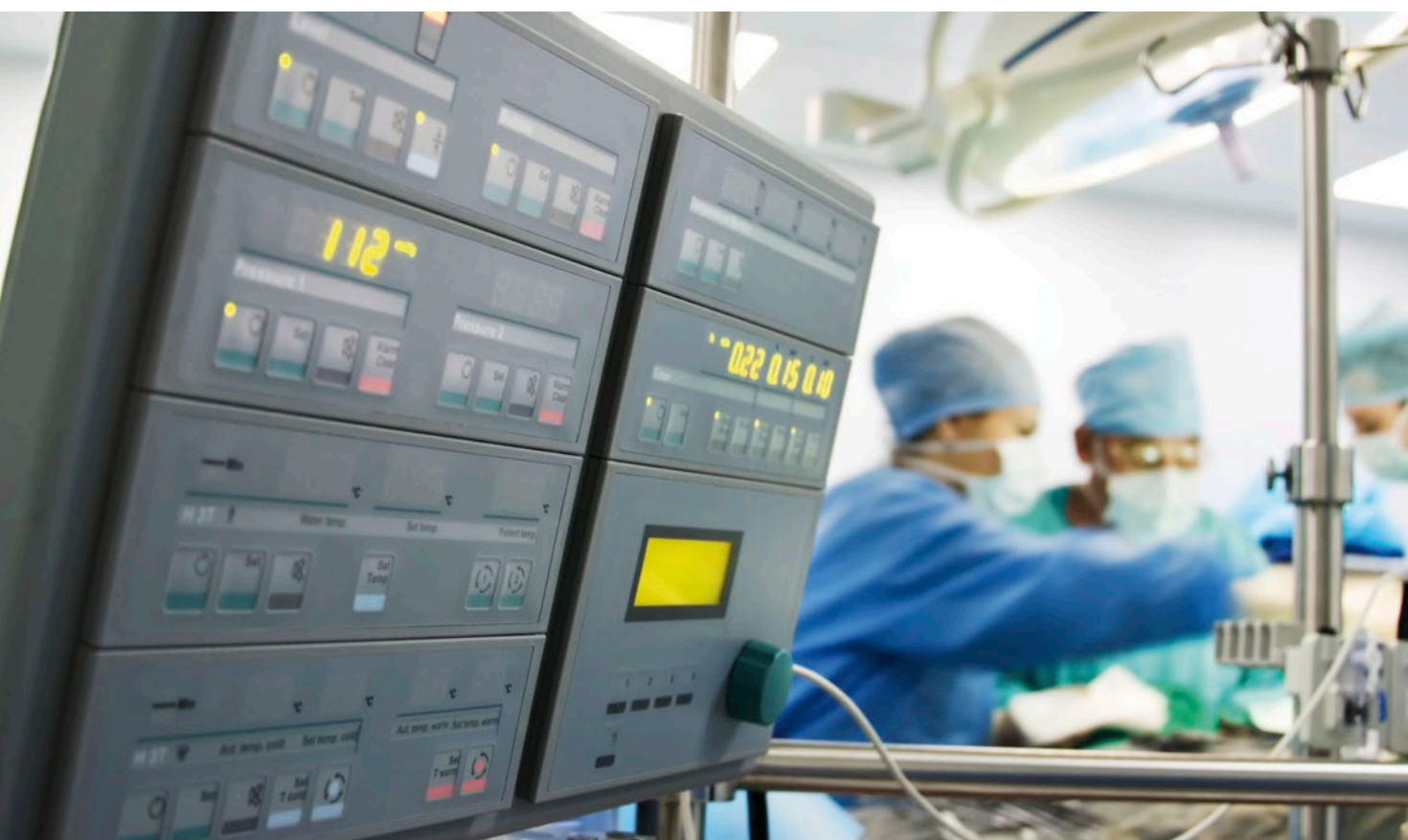
San Raffaele: salute e ricerca scientifica 24 ore su 24

Garantire costantemente la piena efficienza operativa di una realtà come il San Raffaele significa agire sia sulla componente degli apparati destinati alla diagnostica e ai reparti ospedalieri, sia tenere sempre aperto il dialogo con il mondo scientifico internazionale.

Il polo ospedaliero San Raffaele di Milano costituisce una delle realtà sanitarie di eccellenza in Italia, la cui autorevolezza è riconosciuta a livello internazionale. Inoltre il polo ospita anche una rinomata struttura universitaria, che comprende varie facoltà, ed un prestigioso centro di ricerca specializzato in medicina molecolare e biotecnologie. Le molteplici attività e i diversi ambiti di lavoro, fra loro sinergici, si basano sempre più

sulla comunicazione, sullo scambio in tempo reale di informazioni, sul dialogo fra professionisti e reparti, sull'accesso facile, immediato e sicuro a banche dati in sede e in tutto il mondo. Le esigenze dirette e concrete dell'ospedale, dove l'IT e l'integrazione fra TLC e IT sono ormai il "fulcro" dell'intera struttura, vitale sia per mantenere attivi i reparti di terapia intensiva, sia per consegnare semplicemente un referto d'esame ad un utente. Mantenere sempre in piena

efficienza questo delicato organismo è l'impegno del servizio di assistenza e manutenzione attuato da Valtellina presso il San Raffaele, che prevede il monitoraggio costante e l'intervento just in time per qualsiasi necessità. Questo avviene sia tramite le risorse che Valtellina ha presso le proprie sedi, sia con un'unità d'intervento dislocata direttamente e permanentemente all'interno del polo ospedaliero sanitario.





VALTELLINA PER SABCO - AEROPORTO DI ORIO AL SERIO

Un servizio che mette le ali

L'aeroporto internazionale di Orio al Serio, situato nei pressi di Bergamo, è il quarto scalo in Italia per numero di passeggeri. Negli ultimi anni ha fatto registrare un crescita massiccia e costante di passeggeri grazie soprattutto al fatto di essere uno degli hub più importanti per la compagnia low coast Ryanair. Le cifre di incremento annuali sono le più elevate fra tutti gli aeroporti italiani. Un risultato conseguito soprattutto per effetto del consolidamento del network dei collegamenti point-to-point con l'Eu-

ropa e il centro-sud Italia. In sensibile aumento anche il movimento passeggeri sui voli charter. Conserva inoltre la sua importanza logistica il settore delle merci aeree movimentate dai vettori courier, nonostante la fase congiunturale che ha visto una riduzione mondiale delle spedizioni. SABCO, la società proprietaria dello scalo di Orio, ha affidato da tempo a Valtellina il delicato compito dell'assistenza e manutenzione degli impianti di rete per quanto riguarda diversi impianti neuralgici per l'attività dell'aeroporto

di Orio. Anche in questo scenario fondamentale è mantenere pienamente efficiente la sinergia fra TLC e IT, sia per quanto riguarda i servizi alle compagnie e ai voli, sia per l'informazione al pubblico, come ad esempio i monitor per segnalare arrivi e partenze. La competenza e tempestività di azione dei tecnici Valtellina ha permesso recentemente, ad esempio, di risolvere in meno di un'ora un grave black out del sistema informatico, ripristinando l'operatività dello scalo senza ripercussioni sul traffico aereo.



La sicurezza come componente “attiva” del servizio

Lavorare con la massima attenzione alle norme in materia di sicurezza sul luogo di lavoro e in sintonia con i più rigorosi principi di prevenzione nei confronti degli infortuni, costituisce una componente attiva della qualità del servizio Valtellina.

La prevenzione degli infortuni e la salute dei lavoratori costituiscono da sempre per Valtellina un elemento centrale della propria filosofia d'impresa e modello d'azione. Sicurezza non solo come priorità etica e sociale, ma come vero e proprio fattore competitivo: un'azienda che cura la sicurezza nel migliore dei modi è infatti un'azienda che sviluppa il proprio rendimento operativo, valorizza la propria immagine e contribuisce ad offrire precise

garanzie anche ai propri clienti. Esattamente come nel caso della qualità, anche la sicurezza è per Valtellina un concetto concreto e tangibile, basato su scelte e organizzazione del lavoro che contribuiscono attivamente a ridurre i rischi e sviluppare il benessere generale di chi lavora, a tutti i livelli di ruoli e di competenze. Questa meticolosa, continua attenzione verso il tema della sicurezza è testimoniato dai dati relativi agli infortuni che vedono

ormai da anni una riduzione sensibile sui tabulati degli specifici report. Un calo che coinvolge sia la quantità, sia la gravità degli incidenti. Un risultato di cui l'azienda è orgogliosa e che considera sempre e comunque come un work in progress, con obiettivi sempre più ambiziosi e risultati in continuo miglioramento. Traguardo ottenibile considerando salute, sicurezza, qualità e produttività elementi imprescindibili per un servizio di alto livello.