

# Eni, come siamo riusciti ad armonizzare l'efficienza e il rispetto per l'ambiente



## Eni, attività operative e sfide

Eni è una delle società energetiche integrate più importanti in Italia e uno dei gruppi leader nel mondo nel settore petrolifero, del gas naturale, della generazione e commercializzazione di energia elettrica, nell'industria petrolchimica, nei settori dell'ingegneria e realizzazione di servizi nell'area Oil & Gas. Eni ha circa 76000 dipendenti in 70 Paesi, e nei primi nove mesi del 2008 ha generato ricavi per un totale di €83,6 miliardi, con un aumento del 35% rispetto allo stesso periodo dello scorso anno. La missione dichiarata di Eni si può riassumere nell'impegno a svolgere attività di ricerca, produzione, trasporto, trasformazione e commercializzazione di petrolio e gas in Italia, così come nel mercato internazionale. In Italia, Eni è presente praticamente nella vita di tutti gli italiani, non solo attraverso le sue attività correlate al petrolio e ai suoi derivati, ma anche attraverso le attività nel settore del gas, ampiamente utilizzato dalle famiglie italiane. La privatizzazione di Eni, avviata nel 1995, è stata in assoluto l'operazione di privatizzazione aziendale di maggior successo effettuata in Europa negli anni '90.

Essendo un'azienda così grande e importante, Eni è costantemente sotto scrutinio e deve quindi attenersi al proprio standard di condotta aziendale e gestire attentamente la propria immagine pubblica. Eni è riuscita a gestire bene il ruolo speciale che svolge sul mercato, e indubbiamente la sua reputazione in Italia è nettamente migliore di quella che hanno molte altre società energetiche in altre parti del mondo. Rimanere all'altezza di questa immagine costituisce già di per sé una sfida.

Per definizione, la distribuzione energetica deve raggiungere gli angoli più remoti di qualunque Paese. Garantire che vi sia energia disponibile per essere distribuita in tutta Italia è una sfida ancora più grande, poiché l'Italia è un grande importatore netto di energia, sia sotto forma di petrolio che di gas. Eni è proprietaria di cinque raffinerie petrolifere in Italia - alcune delle quali ubicate in regioni remote -, oltre ad avere una partecipazione in altre raffinerie in Italia, in Germania e nella Repubblica Ceca. Eni si appoggia inoltre a un'estesa rete internazionale di trasmissione del gas che trasporta quest'ultimo dal Nord Africa e dalla Russia all'Italia. Infine, Eni possiede sette impianti di generazione di energia in Italia.

La ricerca di nuove fonti energetiche rappresenta per Eni una delle sfide principali, che ha portato la società ad accumulare nel corso degli anni un notevole e significativo know-how nell'ambito dell'esplorazione. La maggior parte delle attività di esplorazione avviene all'estero attraverso una serie di alleanze e di consociate, alcune delle quali prevedono una partnership con i governi di Paesi stranieri. Di per sé questo non rappresenta un problema, ma implica un maggiore impegno in termini di coordinamento e gestione delle relazioni rispetto a quanto sia invece necessario nel caso delle attività svolte sul territorio nazionale. Va aggiunto che Eni è riuscita a fare delle relazioni internazionali uno dei suoi principali punti di forza, probabilmente anche grazie all'immagine non minacciosa e decisamente poco controversa di cui l'Italia gode all'estero.

## La video conferenza aiuta ENI ad essere ecologicamente responsabile

Non si può evitare che una compagnia attiva nel settore petrolifero, del gas e dell'energia abbia un notevole impatto ambientale ovunque operi nel mondo. Già tempo fa, Eni ha deciso che piuttosto che spendere risorse cercando di negare questa realtà, sarebbe stato meglio ammetterla una volta per tutte per poi intraprendere iniziative concrete volte a minimizzare il proprio impatto sull'ambiente. Visti i suoi stretti legami con la comunità locale, è importante che Eni agisca nel rispetto delle proprie regole e non si limiti a un'adesione meramente formale all'"agenda verde", come avviene invece nel caso di molte altre società energetiche internazionali. Ed è proprio in questo senso che deve intendersi l'ampio uso fatto da Eni delle soluzioni di video conferenza.

Eni 30PERCENTO (30%) è un'iniziativa che è stata lanciata nella primavera del 2007 con l'obiettivo di fornire agli Italiani 24 consigli per arrivare a risparmiare fino al 30% sulle bollette energetiche. Nove di questi consigli riguardavano i trasporti. Un'iniziativa ancor meglio pubblicizzata, e che ha fatto notizia proprio grazie alla sua semplicità e al buon senso su cui si basava, è stata l'abolizione dell'obbligo di vestire in giacca e cravatta negli uffici della società per tutta l'estate del 2007 – un'iniziativa grazie alla quale Eni ha potuto aumentare la temperatura all'interno dei propri uffici, realizzando notevoli risparmi sull'energia utilizzata per gli impianti di condizionamento.



## La video conferenza aumenta l'efficienza dei manager di Eni



Eni ha introdotto la video conferenza già nel 2004. Come nella maggior parte delle aziende, l'introduzione di un sistema di video conferenza non rientrava in un piano più ampio sviluppato di concerto con i reparti IT e Telecomunicazioni. Le prime installazioni di attrezzature per la video conferenza vennero gestite dal Reparto addetto al Facility Management, con l'obiettivo primario di garantire la connettività "da punto a punto" (point to point) – in particolare fra Roma e Milano – basata su connessioni ISDN dedicate. Il sistema restò tuttavia un esperimento isolato, cui non seguì alcun tentativo di estensione a livello internazionale.

Nell'estate del 2005, il management di Eni decise di autorizzare un investimento significativo per potenziare la soluzione di video conferenza esistente ed estendere la connettività all'intera azienda. Per superare i problemi relativi alla qualità e alla compatibilità del sistema esistente, Eni decise di adottare un approccio alla video conferenza completamente nuovo e interamente basato su IP. Per selezionare i potenziali vendor, Eni si è basata su tre criteri: (1) la completezza dell'infrastruttura offerta dal vendor, (2) la qualità della chiamata audio e video, e (3) gli aspetti di sicurezza e affidabilità.



In seguito a questi recenti potenziamenti, Eni utilizza ora esclusivamente attrezzature e soluzioni TANDBERG. Il Termination Point (l'unità di controllo multi-punto) è stato installato nelle sedi direzionali di Roma e Milano. Ad oggi, gran parte del progetto è stata completata. Tutte le raffinerie sono state incluse nella rete e sono stati completati i collegamenti anche con l'estero, estendendo il sistema di video conferenza a centinaia di siti in 26 Paesi distribuiti su cinque continenti.

Lo sviluppo del sistema di video conferenza è stato supportato dal team operativo di Eni e dal top management dell'azienda. Gli alti dirigenti di Eni sono fra gli utilizzatori più entusiasti della video conferenza. Le riunioni direzionali periodiche si svolgono già in video conferenza, mentre l'utilizzo ad hoc della video conferenza

da parte dei manager è in continuo aumento. Si tratta di un fenomeno che ha avuto un effetto decisamente positivo sulla qualità dell'infrastruttura in generale, visto che il management di Eni è estremamente esigente. Eni ha sempre insistito infatti sull'importanza di un servizio di qualità costantemente elevata nel tempo, sulla riduzione a zero delle interruzioni del servizio, considerate inaccettabili dal management, e sul fatto che la rete deve garantire un elevato grado di sicurezza, vista la natura delle attività di Eni e quindi l'importanza che rivestono per Eni le potenziali minacce alla sicurezza.

Eni non ha riscontrato alcuno svantaggio nell'uso della video conferenza per le riunioni del top management al posto dei tradizionali meeting "faccia a faccia".

*"Nulla va perso quando si organizza una riunione in video conferenza di alta qualità fra persone che già si conoscono. E' come partecipare in prima persona, solo che si evita il costo, in termini di tempo e denaro, di un viaggio vero e proprio, e tutto avviene in modo più semplice e rapido. Inoltre, poter restare in contatto con i colleghi che operano in tutto il mondo costituisce un'esperienza che crea valore e che ci ha permesso di sentirci davvero parte di un'unica società"*

**Gianluigi Castelli, Eni CIO**

## La video Conferenza migliora la qualità del lavoro dei team di progetto di Eni

Il personale operativo di Eni si serve sempre più spesso della video conferenza per le riunioni interne. Ora i team di progetto possono essere formati senza dover tenere conto dell'ubicazione dei membri, il che significa che possono far parte dei team di progetto gli specialisti di Eni più adatti, indipendentemente dal luogo in cui vivono o lavorano. La segreteria di ciascuna unità organizzativa è stata dotata di uno o due terminali di video Conferenza, che possono essere prenotati e utilizzati quando e dove necessario. I sistemi personali non rivestono un ruolo centrale all'interno di Eni, poiché la società utilizza già un sistema telefonico totalmente basato su IP, con Web cam inserite in molti dei ricevitori degli apparecchi telefonici aziendali e pienamente integrato con i sistemi di video conferenza.

## Migliorare l'efficienza e la qualità della vita dei dipendenti rispettando l'ambiente

Per Eni l'introduzione del sistema di video conferenza ha determinato anche una riduzione dei costi. Solo sommando i costi degli spostamenti che si sono potuti evitare da quando è stata installata l'attuale soluzione di video conferenza, risultano già evidenti gli effettivi risparmi realizzati e che si calcolano in milioni di Euro. Tuttavia, non è stata questa la ragione principale della decisione presa dal management di Eni. Il motivo principale è sempre stato quello di consentire a Eni di migliorare la propria efficienza e dimostrare un atteggiamento responsabile verso l'ambiente e la società.



L'efficienza è aumentata a tutti i livelli in Eni. Per il top management di Eni, l'enfasi viene posta sull'attività decisionale, in termini sia di rapidità con cui vengono prese le decisioni sia di qualità delle decisioni stesse. Poiché nessuno deve spostarsi, nel caso di questioni urgenti da discutere Eni può riunire il proprio top management nel giro di poche ore, invece che di giorni. E' possibile organizzare riunioni e discussioni ad alto livello fra persone che si trovano in luoghi diversi utilizzando i più recenti e avanzati standard di sicurezza. Proprio grazie al fatto che gli incontri possono essere organizzati con estrema facilità e senza limitazioni di ordine pratico, le decisioni possono essere prese ad hoc, quando necessario, senza rinunce in termini di qualità.

Lo sviluppo sostenibile è un concetto fondamentale per Eni, perciò la società impone che per tutte le innovazioni introdotte venga eseguita una valutazione dell'impatto ambientale. Eni si sforza inoltre di occuparsi del maggior numero possibile di aspetti correlati alla tutela dell'ambiente (es. come smaltire i rifiuti e riconvertire le aree su cui la società è intervenuta).

L'utilizzo diffuso delle soluzioni di video conferenza costituisce un elemento importante della strategia di Eni per la riduzione dell'impronta ecologica (carbon footprint). Secondo le stime di Eni, le video conferenze organizzate ogni anno

sono circa 52.000. Calcolando che la metà di queste conferenze avrebbe richiesto ad almeno tre persone di effettuare un volo di breve raggio per incontrarsi di persona con i propri interlocutori, si può affermare che l'impiego dei sistemi di video conferenza consenta a Eni di risparmiare 11.500 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> all'anno (basandosi su un valore di 0,15 kg di CO<sub>2</sub> per km/passeggero). A ciò si aggiunge poi l'importanza del valore simbolico che tutto questo assume per l'organizzazione: il top management di Eni si pone infatti come esempio per tutti gli altri, riducendo la propria impronta ecologica in maniera visibile e concreta.

## Impieghi futuri della video conferenza in Eni

L'uso della video conferenza continuerà a evolversi in Eni. La società ritiene che esistano altre potenzialità significative da scoprire e sfruttare nell'area dei processi di core business.

La Divisione Esplorazione & Produzione di Eni potrebbe incrementare notevolmente l'utilizzo della video conferenza, ma ciò richiederebbe una soluzione con accesso wireless per il collegamento con i siti operativi. Le attività di questa divisione vengono infatti svolte per lo più in località remote e in gran parte al di fuori dell'Italia. Con la video conferenza Eni potrebbe svolgere una diagnosi remota degli eventuali problemi (es. sui pozzi petroliferi e di gas naturale) invece di inviare esperti sul posto in elicottero. In questo modo si potrebbero accelerare notevolmente i tempi di gestione e soluzione dei problemi, riducendo al tempo stesso i voli necessari e le relative emissioni.



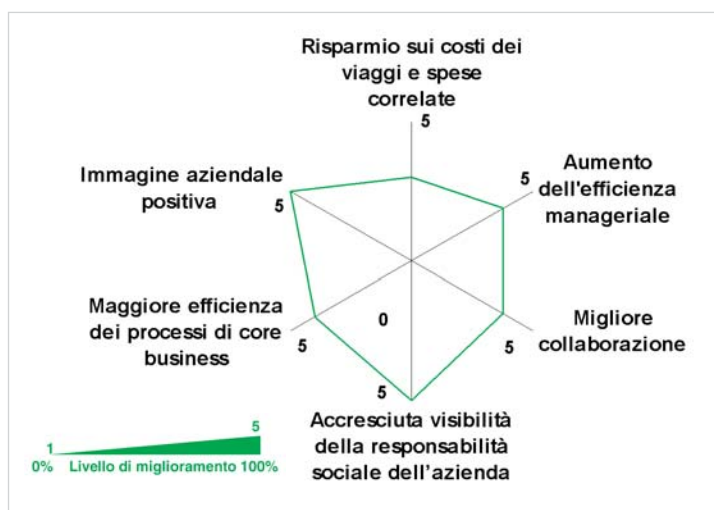
## I vantaggi della video conferenza per Eni a colpo d'occhio

I principali benefici ricavati da Eni dall'installazione di una soluzione di video conferenza estesa a tutti i livelli aziendali sono i seguenti:

- Maggiore efficienza dei manager grazie a un'accelerazione dei processi decisionali
- Maggiore efficienza operativa grazie a una migliore collaborazione
- Riduzione dell'impronta ecologica e possibilità di fare del management un esempio per l'intera azienda
- Accresciuta visibilità della responsabilità sociale dell'azienda
- Risparmi in termini di costi

### Benefici della videoconferenza in sintesi

Il diagramma a ragnatela mostra l'interesse della videoconferenza per ENI. La scala da 1 a 5 riflette il grado di miglioramento osservato da ENI ottenuto grazie all'uso della videoconferenza. Ad esempio Eni ha osservato che la videoconferenza ha un impatto notevole come strumento per fare forte alle responsabilità verso l'ambiente.



Fonte: Frost & Sullivan