

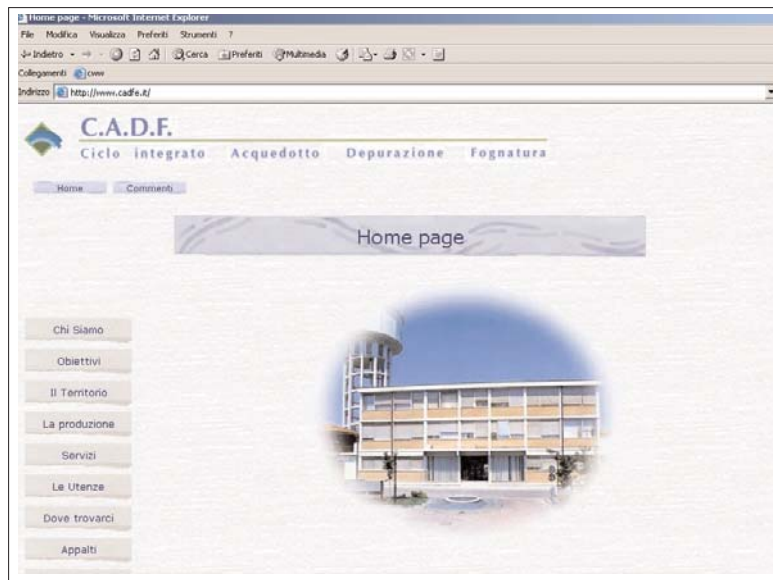
LA TECNOLOGIA SI EVOLVE VERSO L'ECCELLENZA

Cliente: C.A.D.F. s.p.a.

Soluzione: Le forze lavoro esterne di C.A.D.F. sono state automatizzate attraverso la soluzione wireless Neta che unisce i più moderni supporti tecnologici all'esperienza nelle applicazioni per le Utility

Anno: 2005

Internet: www.cadfe.it



*Le forze lavoro esterne
di C.A.D.F. sono state
automatizzate attraverso
la soluzione wireless
Neta che unisce i più
moderni supporti
tecnologici
all'esperienza nelle
applicazioni per le Utility*

Il cliente

C.A.D.F. s.p.a. è stata costituita in data 21/8/2001 a seguito della trasformazione del Consorzio Acque Delta Ferrarese.

Costituito il 3 gennaio 1994 e operativo dal 1 febbraio, il Consorzio Acque Delta Ferrarese è nato dalla fusione di due consorzi: il Consorzio Acquedotto Basso Ferrarese (CABF) costituito il 27 maggio 1935 e il Consorzio Intercomunale Acquedotto di Copparo (CIA) costituito il 21 settembre 1924.

C.A.D.F. opera sul territorio dei comuni di Berra, Codigoro, Comacchio, Copparo, Goro, Formignana, Iolanda di Savoia, Lagosanto, Massafiscaglia, Mesola, Migliarino, Migliaro, Ostellato, Ro e Tresigallo, coprendo un'area di oltre 1300 km², con una popolazione residente di 110.000 unità che nel periodo estivo diventa 200.000, per un numero di 64.000 utenze, fornendo ogni anno acqua potabile per 11.000.000 di m³.

L'acquedotto segue la gestione associata dell'intero ciclo di raccolta, Potabilizzazione, Depurazione e Fognatura, adeguandosi in questo modo alla legge Galli 36/94 in conformità della quale è stato disposto dal punto di vista normativo il riordino dei servizi idrici, l'industrializzazione del sistema e la separazione netta dell'attività di programmazione e controllo della risorsa idrica da quella di amministrazione del servizio.

La situazione iniziale

Nel 1997 il Consorzio Acque Delta

Ferrarese incontra Neta, dalla quale acquisisce i principali moduli dell'ERP, il Sistema Informativo Utenza, Sistema Informativo Logistico e il Sistema di Contabilità Generale ed industriale, ampliandone l'utilizzo negli anni.

"I moduli sono tutti integrati tra loro, vale a dire i dati passano da un sistema all'altro in modo automatico", afferma il Dr. Marco Piva il Responsabile dei Sistemi Informativi di C.A.D.F. "Avendo un sistema integrato e vedendone i vantaggi e le efficienze, ci siamo aperti sempre più a nuove soluzioni supportate anche dai partner tecnologici Neta e Overit, fino ad optare per sistemi all'avanguardia che interessano l'aspetto degli ordini d'intervento sulla tecnologia wireless".

La gestione delle forze operative esterne di C.A.D.F., prima dell'arrivo della soluzione Wireless Neta, era completamente manuale e organizzata in modo tale che le squadre intervenivano sul territorio a fronte di una richiesta d'intervento.

"Gli interventi venivano generati tramite le chiamate al nostro call center, con segnalazioni interne (ns. servizio programmazione) ed esterne (cittadini)", continua il Dr. Marco Piva. "L'ordine d'intervento cartaceo, comprendeva ogni informazione inerente alle attività da svolgere sia per la manutenzione ordinaria che straordinaria. Tali ordini venivano presi dai responsabili di zona e distribuiti agli operativi che eseguivano i lavori. Sulla carta venivano scaricate le ore di manodopera dei nostri fontanieri, le ore delle prestazioni delle imprese a terzi e i materiali impiegati. In seguito al rientro in azienda, il foglio di lavoro era consegnato manualmente all'ufficio commesse e caricato all'interno del



sistema".

L'ordine d'intervento, dato che l'operazione non era automatica, risultava chiuso solo al completo caricamento delle commesse relative ai materiali, manodopera e prestazioni di terzi, altrimenti rimaneva aperto.

La criticità della gestione discendeva dalla manualità stessa delle operazioni da effettuare: ne risultava un'organizzazione non strutturata e senza controllo. Non esisteva un unico centro servizi, ma uno diversificato per ogni settore di attività ed era assente una costante verifica del lavoro di ogni singolo fontaniere.

La tecnologia wireless

"Sotto grande spinta di Marco Piva, Responsabile dei Sistemi Informativi di C.A.D.F., si è automatizzata la gestione delle attività realizzate dalle forze lavoro esterne attraverso l'utilizzo di apparati wireless completamente integrati alla propria piattaforma

applicativa, unendo così la propria esperienza nelle applicazioni per le Utility con i più moderni supporti tecnologici", afferma il Dr. Elio Perrotta, Account Manager di Neta.

L'obiettivo dell'applicazione Wireless di Neta è quello di ottenere il migliore rapporto costi/benefici delle attività operative gestite dalle forze lavoro esterne all'azienda dotate di tecnologia.

La tecnologia, che ha garantito il costante collegamento tra le attività operative svolte sul campo ed il back end (billing e ufficio tecnico), ha consentito a C.A.D.F. di diminuire le attività di back-office inserendo la consuntivazione dei lavori.

E' stato sicuramente un fattore premiante aver potuto unire una gestione centralizzata e una altamente efficiente delle attività svolte dalle forze lavoro esterne.

"Neta, per adempiere alle esigenze dei propri clienti, rileva il Dr. Elio Perrotta, ha sviluppato una soluzione modulare che prevede un sistema centrale (Server) ed una serie di soluzioni applicative da Palmare (Client) mirate a supportare le diverse attività".

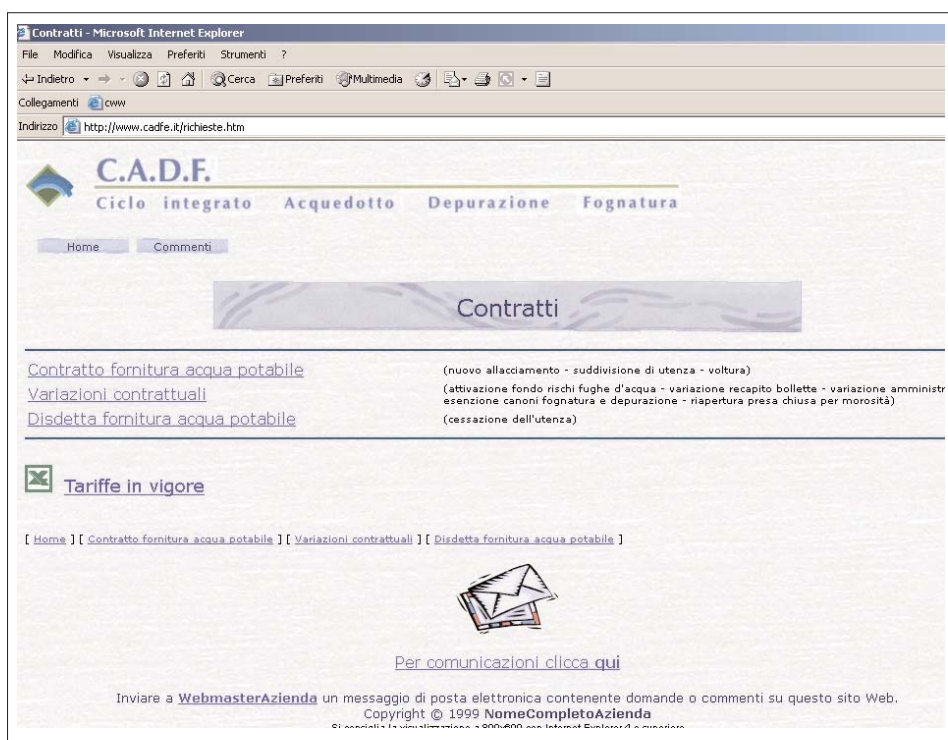
"La soluzione prevede nello specifico, interviene l'ing Marco Pennese, Responsabile Divisione Oracle di Neta, la gestione degli Ordini d'Intervento (Odi), la gestione delle letture dei contatori e la sincronizzazione con la centrale operativa con alimentazione automatica del sistema di back end per il tracking delle attività effettuate, la consuntivazione dei lavori eseguiti, lo scarico dei materiali sui singoli Odi e la rilevazione dati relativi alla Manutenzione".

La soluzione Wireless di Neta è stata

fondamentale per creare una serie di automatismi che permettessero di dedicare meno risorse allo scarico commesse e di fornire dati in tempo reale. E' stato unificato il centro servizi e l'emissione degli ordini d'intervento che non sono più stampati, ma semplicemente redatti all'interno del sistema informativo. Gli ordini vengono assegnati ai coordinatori tecnici che li smistano distribuendo su palmare un carico di lavoro programmato ai fontanieri. E' possibile scaricare tutti i dati indicando commesse, materiali, manodopera, eventuali prestazioni di terzi e ritornare in azienda per scaricare l'ordine di intervento eseguito.

"Le attività che i fontanieri svolgono sul campo riguardano, per esempio, i lavori inerenti all'acquedotto, ai contatori, alle chiusure, alle letture, ai lavori sulla rete e a tutte quelle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria". Il Dr. Marco Piva aggiunge: "possiamo raggruppare tutte le attività svolte in tre macro famiglie





che si occupano della gestione interventi diretti sull'utenza, (allacciamenti, verifica letture ecc...) della manutenzione ordinaria e di quella straordinaria sulla rete di distribuzione. Gli operatori che lavorano sul territorio ora sono 24 e gli ordini d'intervento emessi l'anno sono stati circa 20.000".

I vantaggi

Il progetto ha raggiunto gli obiettivi di ottimizzazione, copertura dei costi e aumento della qualità del servizio.

I vantaggi riguardano principalmente l'ottimizzazione delle risorse: "Da tre siamo passati a una persona, ci conferma il Dr. Marco Piva, anche perché sono rimaste escluse dalla procedura Wireless tutte quelle attività complesse, diversificabili su un arco temporale a lungo termine, che

incidono per un 5 o 10% su tutta l'attività' che svolgono le squadre operative di C.A.D.F."

"Il progetto ha raggiunto gli obiettivi di diminuzione dei costi e aumento dell'efficienza e della qualità del servizio - continua il Dr. Marco Piva, - consentendoci di destinare una sola persona al sistema di back-end, principalmente con funzioni di controllo dei dati caricati, rispetto alle tre persone che con la soluzione precedente dovevano inserire i fogli di lavoro ricevuti dai fontanieri. Questo ci ha permesso di riallocare le due risorse eccedenti su altre attività."

Altro vantaggio importante riguarda la qualità del dato raccolto: il dato è valorizzato e preciso, informaticamente parlando, perché è controllato sia nel momento del caricamento in cui l'operatore imputa l'informazione nel palmare, sia dal sistema (SIU) che ne verifica ulteriormente l'esattezza: il dato è,

inoltre, standardizzato dalla modalità di lavoro degli operatori sul territorio.

Altro fattore di successo per la soluzione è la tempistica di produzione del dato: si è passati da 45/60 giorni di lavoro a real time, in cui il dato diventa patrimonio del sistema informativo ed è utilizzato da tutti gli uffici interessati a consultare le informazioni dal cliente.

"Dal punto di vista operativo, conclude il Dr. Marco Piva, l'acquisizione dei dati in forma automatizzata permette di aggiornare in tempo reale le giacenze del magazzino, i furgoni dei fontanieri, e definire cosa fanno e quali sono i loro carichi di lavoro".

Una soluzione esportabile

Forte dell'esperienza fatta con C.A.D.F., la soluzione wireless Neta è in continua evoluzione, consolidandosi e affermandosi presso anche altre multiutility con esigenze e problematiche differenti. Attualmente l'offerta Neta per il mercato dell'acqua si articola attraverso vari canali tra cui la soluzione di Contact Center, per la gestione del contatto con il cliente, il Sistema di Billing adeguato ed efficace, la Gestione della forza operativa interna ed esterna, i Progetti di controllo di gestione e i Prodotti per la gestione in service supportando il cliente nell'ottimizzazione del core business.

Il risultato è naturalmente un innalzamento della qualità del servizio a valore aggiunto offerto dall'azienda al singolo utente.