



Neta: l'utility sbarca sul web genovese

La società, controllata dal Gruppo Engineering, specializzata in soluzioni tecnologiche nel settore energetico, ha realizzato una piattaforma Web per i clienti di AMGA, fornitore storico di acqua e gas nel capoluogo ligure

Di Paolo Anastasio

Uno sportello via Internet, estensione virtuale del classico contact center fisico, che consente l'apertura di un canale di comunicazione interattivo con la clientela nel settore delle utenze energetiche (acqua e gas). E' questo il risultato di un progetto realizzato da **Neta** (www.netanet.it) per conto di **AMGA** (www.gruppo-iride.it), la ex municipalizzata del gas e dell'acqua di Genova, ora facente parte del Gruppo Irìde, nato grazie all'integrazione fra AEM Torino e AMGA Genova. Il progetto, battezzato Pronto Web, affonda le sue radici nel 2002, quando Neta, società specializzata in soluzioni tecnologiche nel settore delle utility, dal 2003 controllata da **Engineering** (www.engineering.it), partì con l'implementazione della piattaforma Web nel segmento energia nell'ambito di sviluppo di www.tu6genova.it, il portale disegnato in collaborazione con il Comune per raccogliere in un unico contenitore online un ampio ventaglio di servizi al cittadino offerti dalla Pubblica amministrazione, come, per esempio, le condizioni del traffico, servizi di Polizia municipale, biblioteche, situazione dei cantieri a Genova, informazione sulla vendita di immobili e musei. Un portale in linea con gli obiettivi nazionali del piano di e-government, all'interno del progetto People che oggi, grazie a Pronto Web, consente nello specifico il dialogo via Web fra AMGA e la cittadinanza del capoluogo ligure. Il tempo di implementazione della soluzione Pronto Web si aggira sui 10 giorni, comprensivi di test interni e di verifica con il cliente. In generale, il progetto People è formato dall'aggregazione di 57 enti in 13 regioni diverse, compresa Roma con i suoi 2,5 milioni di abitanti fino a piccoli comuni di 2.500 anime, e ha lo scopo di introdurre nuovi servizi al cittadino su un bacino complessivo di 7,5 milioni di italiani. Il progetto ammonta a 20,7 milioni di euro, allo scopo di realizzare un sistema telematico multicanale articolato in circa 200 servizi. Per quanto riguarda il capoluogo ligure, il portale www.tu6genova.it rappresenta la declinazione locale di questo più ampio progetto. E Pronto Web uno dei servizi disponibili sul portale.

Come nasce il progetto

Nel 2002 l'obiettivo principale di AMGA, municipalizzata storica a Genova, era l'implementazione di un canale alternativo allo sportello fisico. In altre parole, la realizzazione di un asset ulteriore rispetto alla classica erogazione di servizi di acqua e gas. In tempi di liberalizzazione del mercato, una mossa per rispondere meglio all'ingresso di altri competitor sul mercato tradizionale delle utility. «Mentre gas e acqua sono considerati una commodity, è relativamente nuova la percezione di AMGA come azienda tecnologicamente avanzata - dice l'ingegner **Angelo Guidi, responsabile del progetto Pronto Web in AMGA** - e il portale è un mezzo efficace per migliorare il brand ed erogare allo stesso tempo servizi innovativi, creando un rafforzamento del mercato captive locale».

Nel 2000 la business unit Tlc

Tu6genova nasce come ultimo atto di un progetto più complesso, che ha visto nel 2000 l'inizio per AMGA di una nuova linea di business, quella delle telecomunicazioni - con la costituzione di una nuova azienda, Sasternet, la Metroweb genovese, e con la partecipazione in Fastweb Mediterranea - e il debutto come erogatrice di servizi interattivi online.

«In vista della liberalizzazione del mercato volevamo stabilire un canale aggiuntivo di rapporto con la clientela o con una parte di essa, quella raggiunta da Internet - aggiunge Angelo Guidi -. Da subito, ci siamo prefissi l'obiettivo di creare un sito basato su servizi veri, utili, interattivi. Un luogo dove i cittadini genovesi potessero trovare tutto il necessario dal punto di vista del rapporto con l'amministrazione». L'iniziativa, proposta da AMGA, ha incontrato l'interesse del Comune che, dal canto suo, in autonomia stava già pensando di offrire un portafoglio di servizi alla cittadinanza. Grazie alla convergenza di vedute e strategie e all'intesa con i soggetti coinvolti, è stato possibile lanciare Tu6genova di Neta, che consente una flessibile gestione multi-redazionale delle aree informative del portale.

Servizi al cittadino

In parole povere, lo sportello Pronto Web è l'estensione virtuale del contact center telefonico e del tradizionale sportello al cliente, che intende gradualmente affiancarsi ai tradizionali canali di comunicazione (telefono, fax, e-mail). Ma come funziona il nuovo servizio? «Il cliente entra nel sito Internet di AMGA - dice **Giancarlo Carhini, solution design manager di Neta** - e tramite browser accede al suo account con la sua password. E' in tutto e per tutto come il conto online bancario. In questo modo, il cliente può controllare da Pc l'estratto conto delle sue bollette di gas e acqua e verificare la sua posizione contrattuale. Se, per esempio, ha fatto una richiesta di allacciamento o di modifica del suo contratto, e magari l'ha fatta allo sportello fisico di AMGA, può verificare direttamente online lo stato di avanzamento della sua pratica».

Altri servizi disponibili sono l'auto lettura del contatore e il pagamento online della bolletta e la possibilità per il cittadino-cliente di consultare via Web l'agenda dei tecnici e di prenotare direttamente a sistema un appuntamento a domicilio, allineandosi alla disponibilità dei tecnici di AMGA in base a tipologie prefissate d'intervento.

«Per AMGA è un grosso vantaggio che il cliente provveda in autonomia alla lettura del contatore – continua Carbini -. In questo modo si risparmia la visita a domicilio dell'addetto, che spesso fa delle uscite a vuoto per la lettura periodica perché non trova nessuno in casa». Un altro vantaggio per il cliente, è il controllo diretto dei consumi, più precisi rispetto alla classica bolletta calcolata perlopiù sui consumi presunti da parte delle aziende erogatrici di gas e acqua. Se i consumi sono inferiori a quanto riportato in bolletta, il cliente lo segnala e ottiene così il calcolo esatto dei consumi.

Identikit del cliente, "super password" per amministratori

Per quanto riguarda l'identikit dell'utilizzatore classico del servizio online, AMGA fa sapere che la maggior parte dei contatti online avviene non nel tradizionale orario di sportello, consentendo così ai cittadini di non dover perdere tempo prezioso durante la giornata per recarsi allo sportello fisico.

«Di certo, i clienti genovesi stanno vivendo in prima persona una vera e propria migrazione sul fronte tecnologico – aggiunge Carbini -. Non solo stanno imparando che oltre il call center e il classico sportello possono rivolgersi alla Rete. Si stanno rendendo conto che il vantaggio di Internet è legato alla possibilità di collegarsi 24 ore su 24 h, per questo sbrigano le pratiche in orari strani, soprattutto a notte fonda». Una curiosità riguarda l'attivazione di un servizio speciale, una super password dedicata agli amministratori di condominio, che possono disporre su richiesta di una visione globale dei consumi di tutti i condomini da loro amministrati.