



DALLE PROPOSTE ALLE SOLUZIONI



Verrebbe da dire: allora funzionano!
Funzionano sì: ecco dieci casi di... utilità

HERA E LA MANUTENZIONE DI PRONTO INTERVENTO

L'attività delle squadre di manutenzione di pronto intervento di HERA era gestita mediante telefonia vocale su GSM; HERA ha cercato un processo di dispatching più efficiente, per risparmiare costi telefonici ed ottenere una migliore gestione delle risorse territoriali. In questo ambito IBM ha sviluppato per HERA un sistema integrato di localizzazione e rilevamento su mappa geografica delle squadre di pronto intervento con accesso contestuale agli ordini di lavoro. A bordo dei mezzi è stato installato un apparato dotato di connettività SMS e ricevitore GPS, che scambia i dati con il centro servizi di localizzazione. Il centro servizi è interfacciato con il middleware IBM che comunica con il sistema informativo di HERA, adattando i formati di mappe e consentendo agli operatori di accedere agli ordini di lavoro usan-

do il palmare "imrobustito" e la connettività dati radiomobile GPRS.

AEM MILANO E LA GESTIONE DOCUMENTALE

Mario Massimo De Nicolo (e-utile) ci illustra con orgoglio un proprio caso aziendale: «La gestione documentale: sembra un argomento esclusivamente orientato ai processi interni, ma quando parliamo di Gestione dei Contratti, dei Reclami, del Protocollo, delle Bollette, della Qualità, ecc, risulta evidente come il documento, o meglio la sua immagine elettronica, conduca alla creazione di una "Mail-Room" da integrare ad un sistema CRM per migliorare la soddisfazione dei clienti e i livelli di servizi imposti dall'Autorità».

e-utile ha scelto come partner per l'ambito del documentale DocFlow Italia, che con la piattaforma Hummingbird DM di Hummingbird (www.hummingbird.com) riesce a coprire con tempi e costi ridotti ed alta qualità i principali processi di gestione documenti.

In questo settore l'esperienza principale è certamente quella di AEM Milano: e-utile e DocFlow hanno messo in esercizio molteplici applicazioni (che hanno in comune un unico repository centralizzato nel sistema documentale), tutte realizzate con tecnologia web. Gli utenti che accedono alle applicazioni sono oltre 500, ciascuno con propria login.

ENEL.IT ED IL SUO PORTALE AZIENDIALE

Enel.it è la società del gruppo Enel nata per gestire le attività informatiche del Gruppo e per offrire al mercato le proprie competenze nel settore dell'ICT. Con 1.400 professionisti, 8 sedi principali, 3 data center e 5.000

tazione e successivo pagamento di bollette/fatture su internet.

Il servizio consente di impartire/ricevere, ad esempio, operazioni di pagamento e incasso, di rendicontazione, informative, creando i presupposti per il trattamento elettronico di tali flussi. Tra i sistemi di pagamento, il più diffuso è l'addebito diretto in conto utilizzato dalle Utilities per incassare dai consumatori i corrispettivi relativi ai servizi resi. Altri esempi: la rendicontazione relativa alle bollette pagate allo sportello bancario, servizio fornito da SSB ad alcune Utilities; il pagamento delle bollette mediante carta Bancomat dagli ATM. Si tratta dei più tradizionali e noti sistemi di pagamento elettronici con i quali le Utilities in particolare, e le aziende in genere, hanno migliorato la gestione degli incassi.

server, Enel.it aveva l'esigenza di creare uno strumento condiviso per costruire, alimentare e salvaguardare il patrimonio della conoscenza aziendale, rendendolo disponibile in maniera immediata a tutto il personale. Occorreva costruire un portale intranet attraverso il quale gli utenti, distribuiti in diverse sedi su tutto il territorio nazionale, potessero pubblicare e gestire in maniera sicura documentazione operativa e di progetto secondo un unico modello di workflow.

Enel.it ha scelto, per il motore del portale denominato **Desk.it**, **Microsoft SharePoint Portal Server** come tecnologia di riferimento. L'incarico di integrare il sistema è stato affidato alla divisione **Applications&Technology** di **A.T.Kearney**, che ha sviluppato la componente tecnologica in meno di tre mesi, completa di personalizzazioni ed integrata con altre applicazioni legacy.

Con Desk.it ora Enel.it dispone di un portale intranet che offre a tutti i dipendenti una scrivania virtuale di lavoro unificata dove è possibile accedere a risorse, informazioni, documenti e servizi condivisi attraverso un'unica interfaccia, con accessi regolati in modo sicuro. Il sito offre funzionalità di content management e di gestione del workflow di pubblicazione, strumenti di gestione documentale e servizi di community, erogati attraverso un unico punto di accesso in rete.

LE BOLLETTE CON SSB

Il Gruppo SSB è attivo nella realizzazione di soluzioni e servizi che consentono alla Pubblica Amministrazione, ed alle Utilities in particolare, di fruire di numerosi servizi offerti dal Sistema Bancario: dai sistemi di pagamento tradizionali, all'utilizzo di servizi legati alle carte a microcircuito, alla sicurezza, alla presen-

AEM GAS E LA GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

AEM Gas realizza e gestisce reti di distribuzione gas, calore e altri prodotti energetici nel territorio del comune di Milano e di 12 comuni limitrofi. Serve oltre 800 mila clienti erogando più di 1 miliardo di metri cubi di gas metano, di cui il 70% per uso riscaldamento. L'obiettivo principale di AEM - con l'aiuto di **TXT e-solutions** - era il rafforzamento della propria capacità di intervento sul territorio attraverso l'ottimizzazione della "Gestione Lavori", con riferimento ad attività di esercizio degli impianti (manutenzione programmata, attività di controlli) e attività su richiesta cliente (es. attivazione fornitura, variazioni delle forniture, ecc.).

Le principali aree di intervento sono:

- pianificazione e programmazione operativa dell'attività delle squadre;
- dispacciamento ordini e consuntivazione;
- prenotazione dei servizi.

ALLAXIA E LE UTILITIES

Le competenze, le metodologie e gli strumenti di cui dispone il Gruppo Allaxia, nonché una profonda e consolidata conoscenza del settore delle utilities, consentono di affrontare con successo i nuovi scenari competitivi e l'integrazione orizzontale fra settori (multiutilities). Allaxia negli ultimi anni ha collaborato (e sta collaborando) con alcune tra le più importanti società del settore. Tra queste citiamo: **Acegas Trieste**, **Acquedotto Pugliese**, **ACSM Como**, **AEM Cremona**, **AMGA Genova**, **AEM Milano**, **Cogeme Brescia**, **Consiag Prato**, **Edison**, **Enel**, **Italgas**.

HERA E AMGA GENOVA

HERA (sede territoriale di Ravenna) è una vera multiutility in quanto gestisce accanto ai servizi "tradizionali" di acqua e gas, molteplici servizi ambientali, di recupero ingombranti, espurgo pozzi neri, decespugliazione, ecc. applicando anche i principi del Decreto Ronchi con l'adozione della Tariffa. **Neta** copre con i suoi applicativi tutti i processi aziendali tipici (dalla gestione del contatto con il cliente alla fatturazione del servizio, alla pianificazione e gestione degli interventi delle squadre) sia quelli più orizzontali di amministrazione, logistica e approvvigionamenti.

AMGA (Genova) è stata la prima multiutility italiana a essere quotata in borsa. **Neta**, già partner tecnologico della società genovese, sta supportando AMGA con soluzioni applicative e consulenziali sulle problematiche specifiche del suo mercato (acqua e soprattutto gas), quindi Contact Center, interventi, billing, codice di rete, ecc.

AEM.COM ED I FLUSSI INFORMATIVI

AEM.Com, partecipata per il 95% da **AEM**, multiutility cremonese, è una società operante nel mondo delle telecomunicazioni, delle connessioni a banda larga e di Internet, fondata nel 1998 per realizzare e gestire il network di Cremona. **Saga** ha costruito per **AEM.Com** l'intero ambiente informatico capace di relazionare ogni flusso informativo del cliente di

riferimento che ha assunto per **AEM** connotazioni strategiche in quanto, la gestione della conoscenza sul cliente costituisce il punto d'incontro dell'impegno operativo, commerciale, amministrativo e direzionale della società.

TEA ED IL CONTROLLO DI GESTIONE

Operativo a partire dal marzo 2002, il nuovo sistema per il controllo di gestione - realizzato con **Oracle Financial Analyzer** - messo in atto da **TEA** (la Società dei Servizi Pubblici Locali nata dalla trasformazione dell'**Azienda Servizi Municipalizzati di Mantova**) sta producendo dei significativi benefici di termini di maggior controllo tra previsioni ed effettivo andamento dell'azienda.

«L'introduzione di un nuovo sistema per il controllo di gestione si rese necessaria nel momento in cui l'azienda venne trasformata in Spa con competenze non solo sul territorio del comune di Mantova ma anche su altri comuni della provincia... - spiega il Direttore Generale **Millo Dall'Aglio** - ... a quel punto avevamo bisogno di uno strumento flessibile in grado di eseguire delle comparazioni e delle analisi multidimensionali incrociando i dati e le informazioni relative alle varie tipologie di servizi (idrici integrati, energetici, ambientali, funerari, tecnici e di manutenzione) con quelli legati al territorio per poter evidenziare la profittabilità dei vari servizi su determinati comuni».