

GAIA S.p.A.

Un'applicazione Mobile & Wireless per incrementare la produttività ed ottimizzare i processi di gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria del servizio idrico integrato.

G.A.I.A. S.p.A. è un'impresa, partecipata pubblicamente, che gestisce il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale ATO N.1 "Toscana Nord", area che comprende gran parte dei Comuni della Provincia di Lucca (Garfagnana, Media Valle del Serchio e Versilia), tre Comuni della Val di Lima in Provincia di Pistoia e buona parte dei Comuni della Provincia di Massa.

L'azienda, che dal 1° gennaio 2005 si occupa del servizio idrico in qualità di Gestore Unico, raggruppa al suo interno le precedenti gestioni comunali e le Società AMIA, SEA Acque, SeVerAcque e VEA, di cui sono stati acquistati i rami di competenza.

Il Servizio Idrico Integrato in gestione è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua e di fognatura, dalla depurazione delle acque reflue, secondo livelli di efficienza, efficacia ed economicità, nonché dallo smaltimento dei fanghi residui, secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia. Il territorio dell'ATO N.1 "Toscana Nord" gestito da GAIA si estende su 44 Comuni, per un totale di oltre **2.000 Kmq**, in cui si contano circa **500.000 abitanti** serviti ed oltre **200.000 Utenti**.

La rete acquedotto ha una lunghezza totale di oltre 5.000 Km e la rete fognaria di 2.000 Km, mentre gli impianti di depurazione sono circa 400.

GAIA gestisce l'intero territorio e le infrastrutture affidate con un numero di dipendenti pari a 395, alla data del 15 luglio 2009, comprendente il personale operativo, quello degli uffici tecnici e commerciali.

ESIGENZA

Gestire le attività di intervento, di manutenzione ordinaria e straordinaria relative al servizio idrico integrato, con specifico riferimento ai servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua e di fognatura e depurazione delle acque reflue, al fine di consentire interventi di riparazione tempestivi, a seguito delle richieste effettuate da parte dei 200.000 utenti appartenenti alla specifica area geografica. Inoltre, gestire le varie attività in reperibilità notturna e in orario extraufficio attraverso l'integrazione con il sistema di "centralino IVR" e velocizzare la trasmissione dei dati con l'obiettivo di eliminare i moduli cartacei, ottimizzare il processo e ridurre il margine di errori.

LA SOLUZIONE

Gaia S.p.A. ha scelto la soluzione Mobile Workflow Management di SOFTEC S.p.A., specificatamente disegnata per device mobili, con l'obiettivo di migliorare l'operato degli utenti in mobilità e facilitare lo scambio di informazioni tra sede centrale e personale sul territorio.

La soluzione si compone di due "moduli": una "Componente Server" ed una "Componente Client".

Aumento della produttività

Miglioramento e Automatizzazione dei processi

Efficacia e tempestività nella politica di intervento

Riduzione degli errori

Miglioramento dell'immagine aziendale



COMPONENTE SERVER: accessibile via web in modalità ASP, permette di gestire tutte le informazioni necessarie al corretto funzionamento del sistema:

- profilazione degli utenti abilitati ad accedere al sistema Web, con diverse tipologie di accesso e funzionalità
- profilazione degli operatori dotati di device mobili
- profilazione dei dispositivi ed associazione degli stessi con gli operatori
- profilazione dei committenti
- profilazione dei destinatari

Inoltre, tale componente, consente di pianificare le attività degli utenti in mobilità e di definire:

- tipi di intervento
- programmi di lavoro
- stato degli interventi assegnati ai vari operatori
- reportistica esportabile in formato standard CSV (compatibile con Microsoft Excel, OpenOffice Calc, ecc.).

Nel caso in cui il Cliente utilizzi soluzioni gestionali (ERP, CRM, BI, ecc.) per la "pianificazione delle attività" e per "l'analisi dei dati a consuntivo", è possibile realizzare l'interfacciamento con la Componente Server della soluzione tramite protocolli standard (Web Services, XML, http, ecc.).

COMPONENTE CLIENT: da installare direttamente su device mobile, consente agli operatori di visualizzare il proprio intervento assegnato e di gestire la propria attività secondo la pianificazione indicata dalla sede centrale.

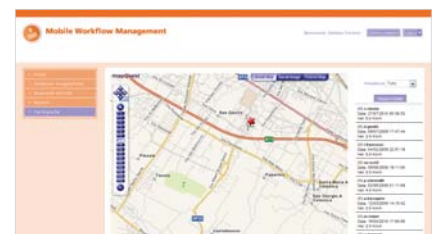
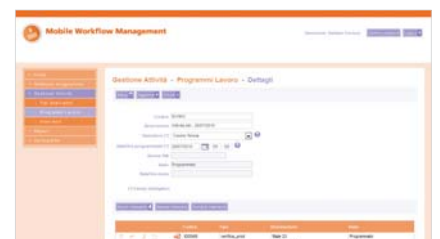
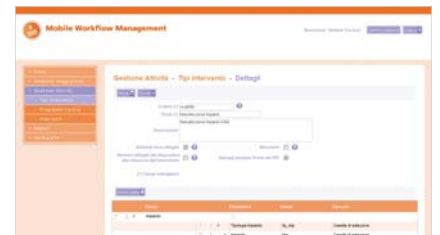
L'applicazione permette alle squadre di manutenzione e pronto intervento di Gaia S.p.A. di gestire le richieste degli utenti legate al servizio di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, di fognatura e depurazione delle acque reflue, in maniera efficiente e razionale, attraverso l'utilizzo di device mobili. In particolare, in fase di richiesta di intervento diurno e/o notturno, la soluzione permette di reperire tutte le informazioni relative al tipo di attività: i dati anagrafici di zona, la data della richiesta, le cause dell'azione, ecc.

Tale processo automatizzato consente di individuare correttamente la squadra più idonea alla risoluzione delle problematiche e di assegnare i compiti agli operatori coinvolti in modo razionale. Quindi, la pianificazione delle attività, è effettuata caricando automaticamente sulla componente server le informazioni inerenti al tipo di intervento. Di conseguenza quest'ultima elabora un piano di lavoro da inviare agli operatori fuori sede, i quali possono rendicontare in tempo reale i loro compiti e aggiornare i sistemi aziendali esistenti.

BENEFICI

Il sistema Mobile Workflow Management di SOFTEC, installato per Gaia Spa, consente di assegnare in modo rapido e preciso le richieste di intervento, riducendo così al minimo le possibilità di errori nella trascrizione dei dati e limitando il rischio di perdita degli stessi. L'automazione delle attività di inserimento informazioni e la loro trasmissione in tempo reale, consente ai responsabili di avere informazioni più tempestive e precise, dando loro la possibilità di definire in modo più rapido eventuali eccezioni agli interventi assegnati. Inoltre, la produttività degli addetti coinvolti nel processo di rilevazione aumenta sensibilmente, in quanto è possibile guadagnare il tempo che in precedenza era necessario per svolgere attività di basso profilo, come, ad esempio, l'inserimento manuale delle informazioni nel sistema gestionale; la possibilità di scattare fotografie, resa possibile grazie all'utilizzo dei device mobili, e di allegarne una o più agli interventi eseguiti, riduce l'attività di descrizione dettagliata delle operazioni espletate.

Infine, l'utilizzo della tecnologia Mobile apporta notevoli benefici, sia in termini di miglioramento dell'operatività del personale, che finalmente dispone di un unico strumento di lavoro, estremamente maneggevole e semplice da utilizzare, che per gli investimenti aziendali, che risultano decisamente contenuti, a fronte del vantaggio dato dal dispositivo multitasking.



softec[®]
as a service

www.softecspa.it
marketing@softecspa.it

Sesto Fiorentino (FI)
via Danubio 14
Tel. +39 055 3424674
Fax +39 055 3428189

Milano
via Paleocapa 4
Tel. +39 02 8692817
Fax +39 02 72021107

BlackBerry
Alliance Elite Member