

Spett.li Comuni soci
Egr./Gent.li/ Sigg. Sindaci
Egr./Gent.li Assessori

Spett.li Comandi Polizia Municipale
Spett.li Uffici Lavori Pubblici

Via PEC

GO LIVE 17.10.2016 – NUOVI SISTEMI GESTIONALI

SEGNALAZIONE GUASTI

COMUNICAZIONE IMPORTANTE

Spett.le Comuni,

Spett. li Soci,

Egr. Sigg./Sig.re Sindaci

Egr. Sigg./Sig.re Assessori

Spett.li Comandi di Polizia Municipale

Spett.li Uffici Lavori Pubblici

Come noto – la scorsa settimana abbiamo inviato la nota che replichiamo in allegato alla presente - Acquedotto del Fiora Spa nel 2014 ha deciso di intraprendere l'importante progetto di revisione dei sistemi informatici, insieme a tutte le altre società appartenenti al Gruppo Acea. Il detto progetto ha l'obiettivo di rinnovare i modelli operativi e cioè l'organizzazione, i processi ed i sistemi di ogni società e quindi dell'intero Gruppo, perseguendo l'efficienza interna, l'eccellenza dei servizi erogati al cliente, nonché l'armonizzazione di tutti i sistemi. Questa "rivoluzione" - perché di questo si tratta - ci consentirà di gestire i principali processi commerciali in una visione integrata con i processi operativi, di armonizzare i sistemi informativi, superando la frammentazione delle applicazioni attuali e le relative criticità tecniche e di processo. Un cambiamento che permetterà di affrontare adeguatamente le sempre più complesse sfide alle quali siamo chiamati dall'utenza, dal legislatore e dalla regolazione (AEEGSI).

Il nuovo Hardware, quello sul quale "girano" i dati, anche quelli di Acquedotto del Fiora, porta il marchio SAP (<http://go.sap.com/italy/index.html>).

Tra le grandi innovazioni introdotte con SAP, si annovera il WFM, ovvero il nuovo sistema di gestione della forza lavoro sul territorio servito, connesso all'altrettanto innovativo sistema di gestione del cliente (CRM) e di fatturazione (ISU).

Il GO LIVE dei detti sistemi è stato il 17 ottobre 2016. Una data che rimarrà negli annali di questa grande Società, insieme a quelle dei tanti successi che si sono susseguiti nella lunga storia del Fiora.

E non ci fermiamo qui.



Preme ricordare che sin dallo scorso aprile 2016, siamo operativi su SAP anche per quanto afferente la gestione dei processi amministrativi e di quelli relativi alla gestione delle risorse umane. In linea con l'innovazione di cui sopra, sono stati adeguati anche i processi di protocollazione ed archiviazione, nel rispetto delle vigenti normative in materia.

La buona riuscita di questo rinnovamento, dipende, come dipenderà, dall'impegno e dall'attenzione di ognuno di noi. Proprio per questo è indispensabile anche la Vostra preziosa collaborazione.

L'AEEGSI ci ha chiesto di attivare un numero dedicato alla segnalazione guasti, **attivo tutti i giorni 24 ore su 24.**

800-35.69.35

(chiamata gratuita da fisso e cellulare h24)

E' assolutamente indispensabile che ogni segnalazione pervenga SOLO E SOLTANTO al detto numero.

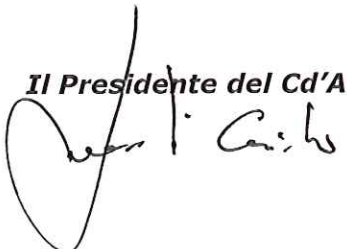
Quanto prima perveniva a mezzo **E mail, PEC, Fax, Telefonata agli operatori, RISCHIEREBBE DI RIMANERE PRIVO DI RISCONTRO**, ove pervenisse tramite detti canali.

**OGNI SEGNALAZIONE SU GUASTI DOVRA' PERVENIRE
TRAMITE IL NUMERO
800-35.69.35**

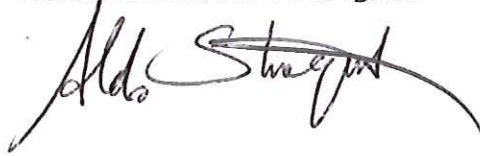
**I NOSTRI OPERATORI RICEVERANNO DIRETTAMENTE SUL LORO
TABLET LA SEGNALAZIONE E POTRANNO QUINDI GESTIRLA SUL
CAMPO**

Certi di poter sempre contare sulla condivisione che da sempre ci accompagna in ogni iniziativa intrapresa, **si confida nella massima diffusione di questo messaggio.**
Grazie.

Cordiali Saluti,

Il Presidente del Cd'A


L'Amministratore Delegato



Oggetto: *COMUNICAZIONE - GO LIVE PROGETTO SAP*

Caro Sindaco,

siamo lieti di informarti che il 17/10/2016 Acquedotto del Fiora sarà *live* sull'universo Sap, portando così a compimento un percorso di cambiamento e di innovazione intrapreso da circa 2 anni.

Sap è una piattaforma informatica, in grado di mettere a disposizione tutti gli strumenti – perfettamente integrati fra loro - necessari alla gestione di un servizio complesso ed articolato come quello idrico integrato e che ci consentirà di offrire una maggiore qualità ai nostri utenti e di far fronte al contempo ai sempre più stringenti obblighi di rendicontazione dettati dall'Authority.

Obiettivo principe del progetto è stato l'efficientamento ed il potenziamento dei servizi erogati all'utenza, da quelli più tradizionali, sia commerciali che tecnici, a quelli più innovativi basati sulle più moderne tecnologie.

Dalla metà di ottobre infatti i nostri sistemi gestionali saranno basati su una innovativa piattaforma digitale che, attraverso step progressivi, ci consentirà di offrire nuovi servizi ai cittadini. Grazie alle nuove tecnologie digitali saremo presto in grado di ridurre in modo sensibile i nostri tempi di intervento e di ottimizzare la forza lavoro in campo, mentre i nostri clienti potranno gestire progressivamente tutti le proprie richieste semplicemente attraverso un tablet od uno smartphone, con una telefonata o collegandosi al nostro sito.

Acquedotto del Fiora, con il gruppo Acea, va configurandosi rapidamente come "azienda nativamente digitale", con il fine di snellire quanto più possibile le procedure, nell'interesse primario del cittadino, ridurre l'uso di carta, limitando il suo impatto sull'ambiente, e garantire la massima tracciabilità e trasparenza. In tale ottica si sta sviluppando tutta l'area della Digital Transformation, dallo sportello web ai social network, senza però perdere di vista i servizi a

quegli utenti più tradizionali, cui sarà garantita pari efficienza e qualità attraverso i canali più classici, quali gli sportelli aziendali, la corrispondenza ed il call center.

Si tratta di una rivoluzione importante, che porterà vantaggi significativi ai nostri utenti sul fronte della qualità dei servizi. Una rivoluzione che comincia oggi e che si completerà nel corso del 2017, con l'attivazione di un numero sempre maggiore di servizi, e che passa attraverso la condivisione ed il supporto di tutti gli attori che intervengono nel servizio idrico integrato, compreso il tuo. Se durante il cammino di miglioramento dovesse verificarsi qualche problematica confidiamo nella tua comprensione/collaborazione, anche nei confronti di qualche utente, per l'eventuale disservizio subito.

Maggiori dettagli sul progetto e le sue tante funzionalità potranno essere discussi ed approfonditi in incontri dedicati che, qualora richiesti, saremo pronti ad organizzare.

L'Amministratore Delegato

Aldo Stracqualursi



Il Presidente

Emilio Landi

