


UN ALLEATO DIGITALE PER CHI LAVORA SUL CAMPO

La storica società specializzata in gestione di servizi energetici e manutenzione degli impianti ha scelto il cloud e la tecnologia di Oracle per comunicare in tempo reale con il personale tecnico.

Per chi lavora "sul campo", digitale significa efficienza, velocità, ottimizzazione. Così racconta la storia di **Gruppo Siram**, realtà italiana (totalmente controllata da Veolia) che vanta quasi un secolo di esperienza nel campo dei servizi energetici e nella gestione e manutenzione di impianti. Attraverso i suoi tremila collaboratori e i 130 presidi sparsi sul territorio, copre i tre segmenti dell'acqua, dell'energia e dei rifiuti per clienti residenziali, dell'industria, del terziario e della Pubblica Amministrazione. Certificata come Esco (Energy Service Company), Siram si occupa anche di



sviluppare e realizzare soluzioni tecnologicamente avanzate per la riduzione dei consumi e delle emissioni inquinanti. In passato tutti i tecnici inviati sul campo ricevevano ordini di lavoro su supporto cartaceo e poi, svolta la mansione, riconsegnavano tali documenti per la successiva rendicontazione e per le operazioni di data entry eseguite dal personale di backoffice. Fino alla decisione di cambiare strada. "La decisione di portare sul cloud la programmazione di tutti gli interventi", racconta **Pietro Canevari**, responsabile efficienza operativa di Siram, "è stata presa direttamente dall'alta direzione aziendale, a seguito di valutazioni condotte in merito alla necessità di migliorare le prestazioni organizzative e rendere più affidabile la rendicontazione, raccogliendo esigenze in merito all'ottimizzazione delle disponibilità dei tecnici, oltre che di maggiore trasparenza. Questa attività si inserisce in un percorso più ampio intrapreso da Siram con l'obiettivo di favorire l'innovazione digitale". Si è quindi puntato a trasformare da analogiche a digitali le comunicazioni fra la sede e i tecnici e la scelta è ricaduta su **Oracle**, già conosciuto dall'azienda per

precedenti rapporti di fornitura. È stata così implementata la soluzione Oracle Field Service Cloud (Ofsc), partendo inizialmente da quattro aree pilota e poi estendendola a tutto il personale una volta eseguite alcune modifiche e perfezionamenti. "L'applicazione di Ofsc", spiega Canevari, "prevede quale struttura base la squadra di tecnici, sia essa operante all'interno di un presidio localizzato, come ad esempio una grossa commessa ospedaliera, sia essa costituita da operai itineranti sul territorio a servizio di numerosi contratti". Il progetto è ancora in fieri: si è realizzato finora circa un quinto del lavoro di preparazione dei sistemi di asset management e si punta a completare l'opera entro la fine del 2018. Ma Siram sta già raccogliendo i primi frutti. Sul piano dell'efficienza operativa, l'azienda ha guadagnato rapidità nella distribuzione degli ordini di lavoro e ha drasticamente ridotto la produzione dei report cartacei, ora realizzati esclusivamente in caso di necessità normative o contabili. Grazie alla comunicazione in tempo reale fra il servizio di Oracle e i propri sistemi di asset management, l'azienda ha migliorato anche i rapporti con i clienti. 

LA SOLUZIONE

Il progetto di efficienza operativa basato su **Oracle Field Services Cloud** abbraccia tutta la "filiera" che parte dalla consegna degli ordini di lavoro alla squadra dei tecnici sul campo, fino alla rendicontazione finale. L'operaio riceve sul device a disposizione notifiche di invio e attraverso il browser Web accede alla descrizione delle mansioni da svolgere, gestendone direttamente la rendicontazione in tempo reale. Si prevede che il sistema a regime gestirà circa 1,3 milioni di ordini di lavoro annui.