



Acqua
Luce
Gas

Software di gestione dei servizi multiutilities

AcquaLuceGas

AcquaLuceGas (ALG) è la piattaforma software progettata da Xidera per supportare le aziende che erogano servizi integrati quali forniture idriche, allacciamenti alle reti del gas e forniture di energia elettrica.

La piattaforma permette di monitorare e gestire tutti i flussi operativi dei processi aziendali (allacciamento, subentro, voltura, piombatura, cessazione...) mediante una semplice ed intuitiva interfaccia utente.

La gestione può essere estesa oltre che ai processi gestiti internamente all'azienda, anche a tutte le operazioni svolte sul campo dai propri tecnici o da ditte esterne (verifiche contatori, sopralluoghi, manutenzioni...).

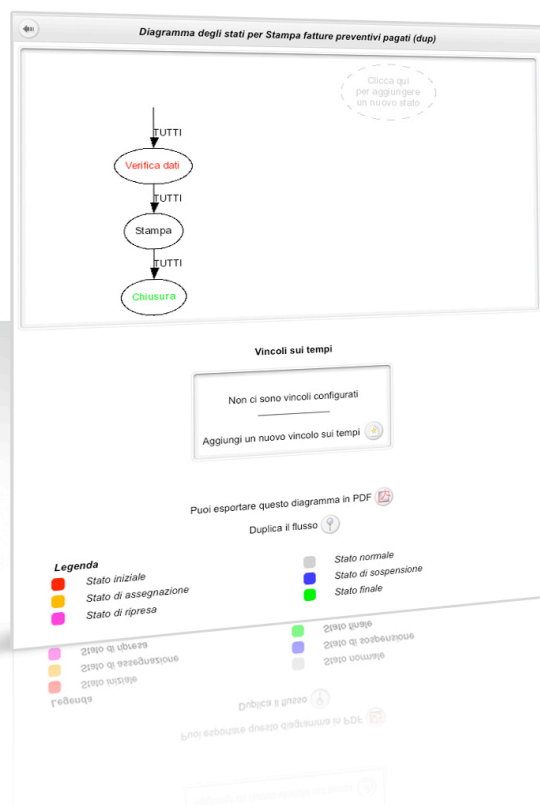
Tutta la piattaforma è stata progettata con una architettura web - based, pertanto tutti i dati sono conservati presso un server centrale consultato dai client dei singoli utenti: questa impostazione permette di poter effettuare tutte le operazioni dalle diverse sedi ottenendo sempre la situazione aggiornata in tempo reale oltre a non dover procedere ad alcuna installazione di software sui singoli PC.

Ticket

Non appena l'operatore dell'help desk riceve una richiesta da parte di un cliente, automaticamente si genera l'apertura di un ticket, il cui ciclo è vincolato a seguire un percorso associato alla sua tipologia. A seconda dello stato iniziale del ticket e quindi alla differente richiesta del cliente, vengono proposti percorsi diversi nel flusso e i possibili stati successivi, legati alle azioni precedentemente intraprese e da eseguire per rispondere adeguatamente, con rapidità ed efficienza ad ogni domanda. La vita di un ticket è infatti determinata da un diagramma di stato/flusso che, dato uno stato di partenza, determina gli stati successivi possibili e illustra quindi i diversi iter che il ticket può percorrere. Ogni stato è associato ad un'attività; ogni variazione del ticket e passaggio di stato non è sequenziale ma logico e viene memorizzata al fine di mantenere l'intera "storia" della richiesta del cliente. L'archivio storico così creato è consultabile ed utilizzabile sia per ulteriori e successivi interventi sia per l'aggiornamento e la modifica dei dati.

L'insieme degli stati costituisce un workflow, personalizzato a seconda delle attività richieste per far avanzare la pratica e consente di specificare le varie fasi di evoluzione delle attività e i compiti che verranno assegnati di volta in volta a chi di competenza.

L'immagine sottostante mostra un esempio di diagramma di flusso, indicante i percorsi che un ticket può seguire in base alle richieste del cliente. Il flusso di ciascun ticket è definito dall'amministratore del sistema attraverso una semplice interfaccia grafica che consente di aumentare o eliminare gli stati (il diagramma, appunto) e può essere esportato e salvato in formato PDF. Così facendo il diagramma può essere stampato o consultato in qualsiasi momento da qualunque persona ne abbia necessità.



Ogni step del flusso di ciascun ticket ha associate diverse maschere in cui l'operatore inserisce i dati. Le maschere, infatti, propongono all'operatore le domande alle quali, in formato cartaceo, il cliente ha già dato riscontro. Le risposte vengono raccolte nei campi: tutte le informazioni, i dati tecnici, i nomi degli esperti man mano coinvolti nelle attività pratiche e fuori sede, la documentazione/modulistica precompilata, utilizzata e firmata e quant'altro relativo alla pratica sarà poi archiviato per un possibile uso successivo.

Account utenti

Il software Acqua Luce Gas è predisposto per essere utilizzato da quattro diverse tipologie di utenti, ognuno dei quali accede all'applicazione inserendo username e password. Gli utenti previsti sono: customer service, coordinamento burocratico, schedulazione interventi e amministratore.

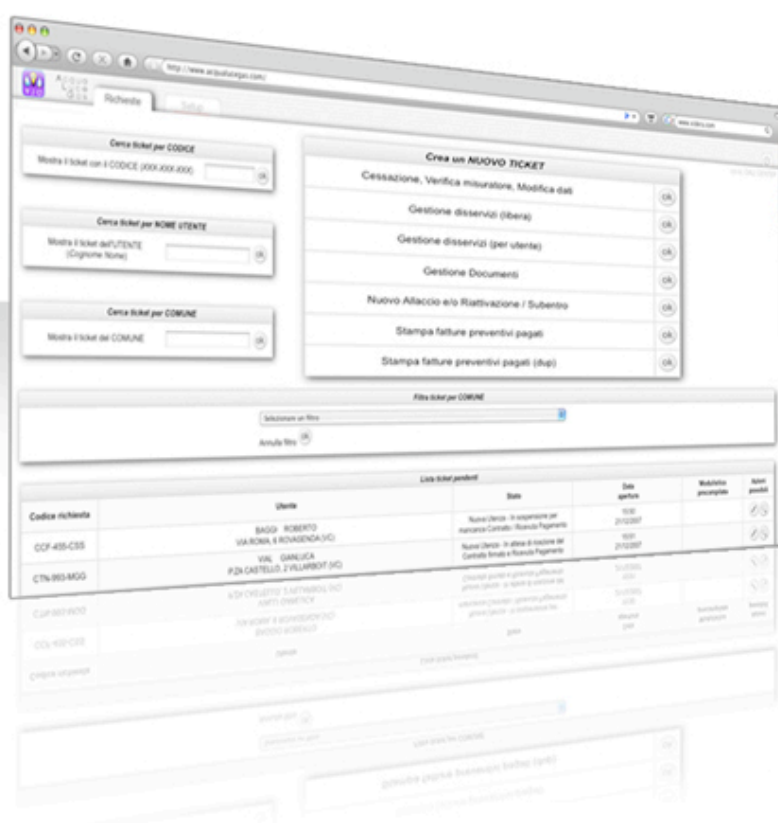
Customer Service

Il customer service è costituito dagli operatori dell'help desk, cioè da coloro che ricevono le richieste da parte dei clienti.

Non appena l'operatore effettua il login, gli appare una pagina web ed egli può scegliere quale operazione compiere:

- cercare un ticket: l'operatore può cercare un ticket precedentemente creato all'interno del database. Per fare ciò egli può:
 1. cercare ticket per codice
 2. cercare ticket per nome dell'utente

3. cercare ticket per comune
- visualizzare i ticket pendenti ed intervenire sugli stessi per processarli e quindi portarli allo stato successivo
 - creare un nuovo ticket: le tipologie di ticket che possono essere create sono:
 1. cessazione, verifica misuratore, modifica dati
 2. gestione disservizi
 3. gestione documenti
 4. nuovo allaccio e/o riattivazione/subentro
 5. stampa fatture preventivi pagati



Coordinamento burocratico

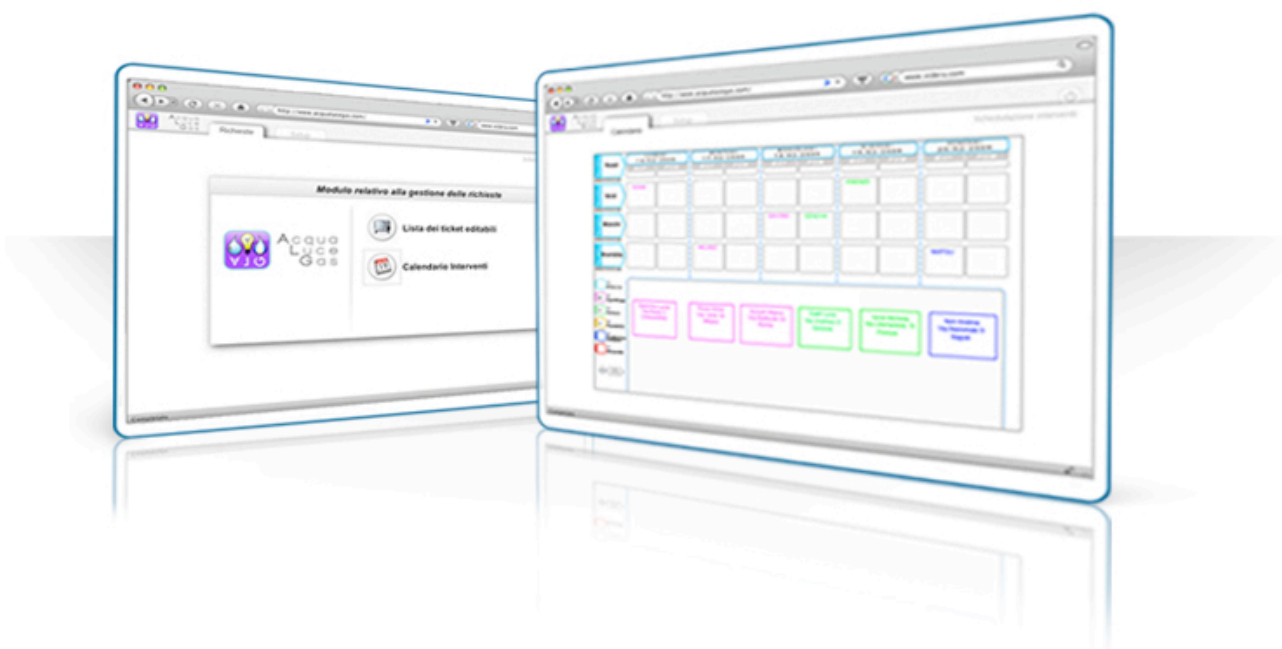
La seconda tipologia di utenti è costituita dal cosiddetto coordinamento burocratico, cioè da coloro che si occupano della gestione dei dati relativi all'intervento.

All'interno del modulo "richieste" che compare una volta effettuato il login l'operatore può ricercare il ticket per codice, per nome utente e per comune. Egli può inoltre visualizzare la lista dei ticket editabili ed intervenire sul ticket prescelto per processarlo e portarlo allo stato successivo. L'operatore però trova non tutti i ticket, ma solo quelli che si trovano in particolari stati, come ad esempio "cessazione - intervento eseguito", "nuova utenza - sopralluogo eseguito", "subentro/voltura - sopralluogo eseguito" e così via.

Schedulazione interventi

Questa terza tipologia di utente si occupa di programmare e schedulare gli interventi, come da indicazioni provenienti dal customer service. L'operatore può visualizzare i ticket editabili ed intervenire su di essi per processarli e quindi portarli allo stato successivo. Egli può trovare solo i ticket che siano in uno dei seguenti stati:

- subentro/voltura - sopralluogo da programmare;
- nuova utenza - sopralluogo da programmare;
- cessazione - intervento da programmare.



L'operatore procede poi a inserire gli interventi all'interno del calendario. Una volta schedulati tutti gli interventi, essi possono essere stampati filtrandoli per tecnico, per giorno o anche per settimana. All'interno del calendario si può anche scegliere di non visualizzare alcune tipologie di interventi, semplicemente cliccando sul quadratino indicante quello specifico intervento. Per tornare a visualizzare tutto basta cliccare su "vedi tutto".

Tutte le tipologie di utenti hanno accesso al modulo Setup che permette di configurare i dati personali. Questa funzione, una volta selezionata, visualizza una videata con due maschere:

- cambio password in cui è possibile modificare la vecchia password inserendone una nuova;
- profilo utente in cui è possibile aggiungere informazioni come ad esempio il numero di cellulare o l'indirizzo e-mail dell'operatore.

Amministratore

L'amministratore del sistema non necessita di alcuna conoscenza tecnico - informatica e ha accesso a tre moduli: richieste, backoffice e setup.

All'interno del modulo "richieste" vengono registrati tutti i dati relativi ai ticket contenuti nelle tipologie delle attività. L'amministratore è abilitato a cercare un ticket, conoscendo il codice identificativo ID, e a visualizzare le attività suddivise per stato.

All'interno del modulo "backoffice" è possibile configurare i menù per le diverse tipologie di utenti e configurare i flussi operativi. Per quanto riguarda i menù, l'amministratore può configurarli a proprio piacimento scegliendo se abilitarli o disabilitarli e in quale ordine posizzarli. Accedendo a questa funzione viene visualizzata una maschera che ricalca la struttura di tutti i moduli esistenti sul sistema (richieste, backoffice, setup). Al suo interno, relativamente ad ogni menù è possibile decidere la posizione da attribuire, se esso sia abilitato o disabilitato, se sia normale o privilegiato e se operi in ambiente unico o normale.

Il form di gestione dei flussi permette di eseguire le seguenti azioni:

- inserire una nuova tipologia di attività;
- modificare una tipologia di attività;
- inserire una nuova maschera;
- modificare una maschera;
- gestire il diagramma di flusso associato ad una tipologia di attività.

All'interno del modulo "setup" è possibile configurare i dati personali (password, login, nome, e - mail, cellulare, nome PC e dominio/workgroup windows) e configurare gli utenti e i gruppi (aggiungere nuovi utenti o gruppo, modificare i dati di un utente o gruppo esistente).

Vantaggi di AcquaLuceGas

I principali vantaggi del software Acqua Luce Gas sono i seguenti:

- riduzione dei tempi di attesa e di risposta: i tempi di risposta dell'operatore sono velocizzati, riducendo così quelli di attesa del cliente;
- riduzione al minimo di eventuali errori di editing dell'inserimento dei dati, della documentazione e della compilazione dei moduli;
- massima rapidità di inserimento: presenta un'interfaccia di facile consultazione ed utilizzo per gli operatori allo sportello ed i responsabili dei vari reparti, facilitando tutti nelle diverse fasi di lavoro e competenze;
- è uno strumento flessibile e centralizzato per la gestione dei servizi erogati;
- facilità di installazione: non è necessaria l'installazione di alcun programma su singoli computer ma è sufficiente avere un accesso ad internet ed un qualsiasi browser per poter inserire dati, controllare i lavori, impostare documenti, aggiornare l'avanzamento dei lavori;
- archiviazione: tutti i documenti cartacei dotati di firma dell'utente o del tecnico possono essere automaticamente scansionati e registrati in formato elettronico; così facendo l'archiviazione ed il reperimento dei dati diventa immediato senza avere inoltre documentazione storica che viene continuamente spostata tra gli uffici;

- statistiche: tutti i passaggi inseriti nel diagramma di flusso della procedura sono automaticamente registrati; in questo modo tutte le informazioni relative al carico di lavoro, ai tempi di intervento, alle prestazioni del sistema sono esportabili in formato Excel da cui è immediatamente possibile ricavare statistiche e valutazioni;
- totale integrazione con sistemi preesistenti, come ad esempio software per la fatturazione o per la logistica delle risorse: non è dunque necessario avere duplicati dati quali anagrafica e inventario;
- possibilità di profilazione: le funzioni di accesso alla piattaforma sono definibili per classe di utente, ad esempio il call center può accedere unicamente alla maschera di inserimento dati, mentre l'amministratore di sistema può supervisionare tutte le fasi di processo.



Xidera s.r.l.

Via Orti, 12
20122 Milano

tel 02.3655.1459
fax 02.3655.0915

info@xidera.com