

LA GESTIONE DEGLI INTERVENTI DIVENTA "SMART"

LE POTENZIALITÀ

- *Miglioramento del livello di servizio al cliente*
- *Processi di prenotazione e di pianificazione degli interventi più agili*
- *Gestione ottimale delle risorse coinvolte nella presa appuntamento*

LA RISPOSTA DI TXT E-SOLUTIONS

- *TXT-SmartBooking*

RISULTATI

- *Maggiore efficienza e redditività nell'erogazione dei servizi*
- *Riduzione costi di gestione rispettando i service level agreement*
- *Miglioramento della qualità del servizio erogato*
- *Maggiore reattività ai cambiamenti del mercato*

Profilo Aziendale

Sirti spa (www.sirti.it) è la società italiana leader nell'ingegneria e nella realizzazione di reti e sistemi di telecomunicazioni. La vasta esperienza maturata e la profonda competenza tecnica le consentono di fornire ai propri clienti soluzioni ad elevato contenuto tecnologico nei diversi segmenti delle telecomunicazioni e più in generale dell'ICT, quali reti wireline, reti wireless, reti broadcast e multimediali. Inoltre la società realizza impianti elettroferrotranviari,

reti per il trasporto e distribuzione dell'energia, e sviluppa soluzioni tecnologiche destinate al mondo enterprise.

Il gruppo, che ha chiuso il 2004 con un fatturato consolidato di 607 milioni di euro impiega oggi un organico di oltre 4.700 unità.

Il contesto della Supply Chain

Il mercato nazionale delle telecomunicazioni e in generale dei servizi distribuiti su rete ha subito negli ultimi anni una radicale trasformazione, conseguente ai mutamenti normativo-regolamentari e all'avvento di nuove tecnologie. Ciò ha determinato la nascita di nuovi operatori nazionali e regionali; alcune società municipalizzate si sono trasformate in società multiservizio.

Sirti ha saputo rispondere alle sfide del mercato e alla crescente competitività con dinamismo, ridisegnando la propria struttura organizzativa, capillarmente distribuita sul territorio, articolandola in 7 Strutture Operative Regionali (S.O.R.) ed elevando ancor più il livello di servizio. Questo miglioramento è stato possibile anche grazie ai forti investimenti in innovazione tecnologica, che hanno migliorato ulteriormente l'efficacia operativa di Sirti.

La sfida di Sirti

La prenotazione intelligente degli "interventi" ricevuti in assegnazione dai clienti (operatori e gestori di servizi) è uno degli elementi chiave sui quali Sirti ha impostato la strategia di rinnovamento. Migliorare la gestione degli interventi presso gli utenti finali, caratterizzati da elevata numerosità degli ordini, breve ciclo di vita e ripetitività nell'esecuzione, rappresenta l'obiettivo principale del progetto denominato Amelia. Questo progetto ha portato Sirti alla realizzazione e messa in opera di un sistema per la presa di appuntamenti basato sulla soluzione TXT-SmartBooking.

Perché TXT?

Sirti ha scelto TXT

- per le sue competenze rispetto alle tematiche di programmazione e ottimizzazione, calate nello specifico contesto dell'attività di esecuzione di interventi geograficamente distribuiti;
- per la disponibilità di una soluzione verticale, scalabile e modulare.

Un gruppo di lavoro ha studiato e realizzato l'integrazione tra le diverse componenti di Amelia con la componente per la datazione degli interventi, gestita dal sistema TXT-

Smart Booking. In particolare, la soluzione di TXT è integrata con la componente di Amelia finalizzata a registrare le schede anagrafiche degli interventi e a tracciarne l'evoluzione in termini di workflow operativo e contabile.

La soluzione

TXT-Smart Booking consente di prenotare l'esecuzione dell'intervento verificando immediatamente l'eseguitività della prestazione.

Gli appuntamenti sono definiti in tempo reale, in accordo con le priorità degli interventi e con l'effettiva disponibilità degli operatori e del carico di lavoro già pianificato.

Lo strumento realizza un'"agenda intelligente", in grado di fornire appuntamenti concordati e personalizzati secondo i tempi di evasione fissati dai Clienti e in accordo con le prescrizioni dell'Authority e delle Carte dei Servizi, ottenuti in base a criteri di ottimizzazione che consentono una migliore allocazione delle risorse.

La soluzione rende disponibile al pianificatore la lista degli interventi. Selezionando un intervento il pianificatore può

visualizzarne la storia, modificarne lo stato (ad esempio, sospendere un intervento o annullare un appuntamento cliente) e accedere alle informazioni di dettaglio utili per l'assegnazione di una squadra. Questa è scelta tra quelle compatibili, ossia con competenze adeguate per la tipologia d'intervento. Accedendo al piano di lavoro delle squadre - visibile per giorni, turni o fasce orarie - il pianificatore può visualizzare sia la lista degli interventi allocati sulla squadra, sia la percentuale di saturazione per la squadra di riferimento.

Per eseguire la datazione dell'intervento e l'allocazione delle squadre, il pianificatore può procedere attraverso due modalità operative:

- **manuale assistita:** il pianificatore assegna un intervento a una squadra in una determinata fascia oraria e il sistema ne verifica l'impatto sul piano complessivo;
- **automatica:** dato un intervento il sistema propone la lista delle squadre candidate a eseguirlo ("best team"), sulla base delle competenze, della

disponibilità e di criteri dettati dalle specifiche esigenze di Sirti. Oppure, a partire dalla disponibilità di una squadra, il sistema propone una lista degli interventi ("best order"), ordinati in base a criteri configurabili.

Grazie all'interfaccia web-based e alla configurabilità dei profili utente in termini di accesso a funzionalità e dati, la soluzione supporta diversi modelli organizzativi indipendentemente dalla dislocazione delle sedi o dall'introduzione di nuove funzioni aziendali.

La soluzione, che attualmente gestisce circa 20 centri operativi distribuiti sul territorio nazionale, ha apportato benefici sia a livello organizzativo che esecutivo: il sistema ha infatti permesso di uniformare le modalità di programmazione e migliorato l'efficacia delle attività di acquisizione degli ordinativi, della programmazione e dell'assegnazione degli interventi alle squadre. Processi di prenotazione e di pianificazione più agili, hanno riflessi positivi per Sirti in termini di flessibilità e rapidità di risposta al cliente.

“ La collaborazione con TXT e-solutions si è rivelata una scelta vincente, in particolare è stato determinante l'apporto fornito in termini di "best practices" relative alle tematiche di programmazione e ottimizzazione, calate nello specifico contesto dell'attività di esecuzione di interventi geograficamente distribuiti. ”

Alberto Porro, Coordinatore progetto Amelia - Direzione IT Sirti