

Abbanoa, lo sportello si digitalizza

Servizi online per tutti i 715.000 clienti sardi, 375 mln di record migrati a nuova piattaforma



Un servizio sempre più agile e preciso grazie allo sportello online, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per garantire l'accessibilità di tutte le operazioni relative al servizio idrico integrato ai 715.000 utenti sardi: è la novità resa disponibile da Abbanoa per tutti i propri clienti a partire da dicembre, sinora operativa solo per Cagliari e Sassari. È infatti in corso, informa il gestore in una nota, la migrazione dei dati che riguarda

l'intero patrimonio del servizio idrico sardo: oltre 75 milioni di record per anno certificati e circa 15 milioni di informazioni bonificate per realizzare il passaggio da una piattaforma (Logos) all'altra (Siris) al fine di uniformare le procedure di elaborazione dei dati ed estendere tutti i servizi offerti via web. I record migrati, complessivamente, sono pari a 375 milioni.

Sarà così possibile per tutti i sardi serviti da Abbanoa attivare via web procedure quali nuovi allacci, subentri, cambi di recapito, cessazioni, vulture e variazioni contrattuali. Per i Comuni cambieranno tempi e modi di fatturazione, più veloci e snelli grazie all'utilizzo di un unico software. La semplificazione delle procedure di lavorazione dei dati porterà significativi effetti, assicura l'azienda, anche sulla gestione delle commesse di reclami e conciliazione. Alcune variazioni operative degli sportelli fisici consentiranno, entro il 4 dicembre, di portare a termine la fase di assestamento per la migrazione dei dati. Contestualmente verrà rafforzato il servizio del call center per offrire assistenza e fornire tutte le indicazioni più utili.

La migrazione dei dati, sottolinea Abbanoa, porterà alla dematerializzazione dei documenti e a una migliore distribuzione dei carichi di lavoro per le strutture interne interessate. Sarà possibile gestire l'intero ciclo di vita dei documenti, dalla produzione all'acquisizione passando per l'assegnazione, la lavorazione e l'archiviazione, tenendo traccia in tempo reale degli stati di avanzamento. La dematerializzazione dei documenti consentirà anche l'archiviazione in un'unica repository accessibile agli operatori delle varie strutture di tutti i documenti relativi alla vita contrattuale dell'utenza, una sorta di "scrivania virtuale" su cui potranno operare i dipendenti della società. Con il nuovo sistema, per esempio, l'operatore allo sportello potrà immediatamente consultare le foto delle letture in caso di contestazione e rilasciare certificati di cessazione in tempo reale, archiviando tutte le pratiche nella cartella digitale del cliente, che potrà inviare documenti via e-mail e gestire l'intero rapporto con il call center.