

Da domani si fermano i vecchi software: disagi per alcuni giorni, potenziato il call center

# Abbanoa, la rivoluzione digitale

Si entra nella nuova era: dal 7 marzo aumentano i servizi on line

SI CHIUDE LA STAGIONE DEI VECCHI SISTEMI OPERATIVI, SARÀ COMPLETATA LA DIGITALIZZAZIONE. IL DIRETTORE SANDRO MURTAS: «ORA CI SARÀ UNA LINEA OPERATIVA MODERNA E FUNZIONALE».

» Si annuncia come la più grande rivoluzione tecnologica della storia di Abbanoa. Un cambiamento epocale per il gestore del servizio idrico in Sardegna che passa attraverso la digitalizzazione di tutti i processi operativi, sia quelli di produzione che quelli dei servizi alla clientela, e renderà Abbanoa una delle aziende del settore idrico più avanzate nel panorama italiano ed europeo.

**DIGITALIZZAZIONE E DATI.** Da domani al 5 marzo Abbanoa spegnerà tutti i software aziendali e comincerà a trasferire nel nuovo sistema circa un miliardo di "righe", dati, informazioni, anagrafiche di clienti, attività e competenze in un unico e gigantesco database. Le operazioni via web saranno interdette per tutta la setti-

mana e, per limitare i disagi, sarà potenziato il call center (800062692 attivo dalle 8,30 alle 18,30, il sabato fino alle 13,15), saranno inoltre disponibili l'indirizzo mail (info@

abbanoa.it), il numero verde per le urgenze del servizio clienti (800062692) e quello per il pronto intervento h 24 (800022040).

**TECNOLOGIA PER IL SERVIZIO.** Dal 7 marzo ci sarà un sofisticatissimo apparato informatico che consentirà di gestire la pianificazione in modo automatico tra server e tablet nella prospettiva di valorizzare il lavoro e minimizzare le perdite di tempo e risorse. «Prima di pensare a sistemi complessi come quello che stiamo sviluppando era necessario superare lo stato primitivo e pericolosissimo ereditato da Abbanoa, quando non si era certi di chi fossero i reali beneficiari del servizio e quali fossero i consumi e le obbligazioni contrattuali», spiega il direttore generale di Abbanoa Sandro Murtas. «È stato messo in sicurezza l'asset aziendale più importante che è proprio il database clienti. Utilizzando una metafora sportiva, ora pos-

siamo dire che prima di poter correre alle Olimpiadi bisognava imparare a camminare, poi a correre e poi bisognava allenarsi alla performance».

**LA NUOVA PIATTAFORMA.** La nuova piattaforma funzionerà in totale sicurezza, dal momento che sarà praticamente impossibile manipolare manualmente i dati. Gli operatori in campo, infatti, ricevono su tablet l'ordine di lavoro, organizzato dal sistema secondo le priorità codificate e secondo i migliori itinerari e tempi di intervento; le operazioni sui contatori sono tutte registrate su supporti informatici e acquisite dal software di fatturazione senza alterazioni possibili e interventi manuali; i controlli sono eseguiti in molti casi dal sistema che non consente la manipolazione del dato al singolo operatore se non con il rispetto delle procedure di tracciabilità di ogni azione; infine, per ciascun cliente esiste una "cartella" che contiene la registrazione di tutto ciò che ha riguardato quella posizione, con l'indicazione della data, il tipo di intervento, l'operatore che ha eseguito la registra-

zione.

**BENEFICI PER GLI UTENTI.** Con la digitalizzazione della gestione dei clienti, Abbanoa amplia l'offerta dei servizi agli utenti. Dal 7 marzo, per esempio, si potrà effettuare per intero, dalla propria abitazione, la procedura per un nuovo allaccio idrico integrato (acqua, fogna, depurazione), ma anche solo l'allaccio idrico (acqua) o quello fognario. Sarà possibile gestire per intero una richiesta di verifica di pressione, inoltrare un reclamo generico o una richiesta di rimborso o, ancora, chiedere un piano di rientro da parte dei consumatori morosi. «Oggi Abbanoa ha avvicinato completamente la linea operativa e di comando, disponiamo di risorse umane motivate e altamente professionalizzate che negli ultimi anni hanno risolto casi complicati. La nostra expertise è considerata buona pratica soprattutto nel settore commerciale e della gestione del credito. Dopo una lunga preparazione e un investimento multimilionario, ora siamo pronti ad adottare un nuovo sistema».

**Mauro Madeddu**

RIPRODUZIONE RISERVATA



## I NUMERI NELL'ISOLA

	CONTATORI	LETTURE ESEGUITE	FATTURE SU CONSUMI PRESUNTI*	FATTURE SU CONSUMI REALI**
Nel 2011	31.378	756.828	58%	42%
Nel 2017	77.516	2.051.476	10%	90%

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.