

LA MOBILITÀ PER LE AZIENDE DEL SETTORE ENERGY & UTILITIES

Per le aziende che erogano servizi di utilità attraverso reti di distribuzione, è diventato critico comunicare ed accedere a contenuti e applicazioni in qualsiasi momento ed in qualsiasi posto si trovino. Nasce così l'esigenza di disporre di soluzioni di Mobility che permettano il miglioramento dell'operatività in azienda, della qualità del servizio per i clienti e di crescita professionale dei dipendenti. Power Reply, società del gruppo Reply specializzata nel settore delle Energy & Utilities, affianca i clienti proponendo soluzioni di mobilità in grado di fornire servizi ed applicazioni che trasmettono informazioni e contenuti sulla base della posizione geografica dell'utente. I processi aziendali traggono immediato beneficio da tali soluzioni.

SCENARIO

Le aziende del settore Energy & Utilities si trovano ad affrontare contemporaneamente problemi chiave, dovuti sia alla struttura stessa del modello di business, sia alla progressiva liberalizzazione dei mercati. Le autorità garanti, infatti, pressano gli operatori al miglioramento continuo della sicurezza, che prevede una tempestiva ed efficiente gestione della rete di distribuzione, e della qualità del servizio che pone particolare attenzione alla tempistica di risoluzione ed al livello di informazione verso il cliente finale.

La necessità è quella di accedere in modo efficace alle informazioni per conseguire una più consapevole presa di decisione, in ogni momento ed in ogni luogo, e poter procedere con azioni incisive, efficaci e strutturate.

In tale contesto è evidente l'esigenza di disporre di soluzioni di Mobility che permettano l'integrazione di un processo, di per se frammentato e delocalizzato, che prevede il contributo di molte categorie professionali distinte in cui la conoscenza della posizione geografica di persone e mezzi per lo scambio di informazioni costantemente aggiornate rappresentano fattori chiave.

Per una società di servizi di utilità l'investimento e l'adozione di una soluzione di mobility consente di centrare obiettivi di miglioramento dell'operatività in azienda, della qualità del servizio ai clienti e di crescita professionale dei dipendenti.

OBIETTIVI

I principali risultati attesi dall'adozione di soluzioni di mobility in ambito Energy & Utilities sono:

- Semplificazione dei processi operativi e gestionali attraverso un team di lavoro virtualmente unico
- Maggiore produttività delle attività tecniche
- Efficacia del processo commerciale
- Ottimizzazione nella gestione degli asset distribuiti
- Puntualità ed affidabilità degli interventi e delle comunicazioni e di conseguenza l'aumento del livello di servizio
- Gestione più consapevole del rapporto con i clienti attraverso una maggiore interazione
- Aumento della qualità dell'informazione gestita in tempo reale e dell'accuratezza nel controllo delle attività eseguito direttamente nel corso di svolgimento.

OFFERTA

Power Reply propone due approcci distinti a seconda degli obiettivi e delle circostanze che il cliente si trova ad affrontare:

- *Tattico*: consiste nel fare leva sulle applicazioni, infrastrutture e dispositivi esistenti introducendo funzionalità di accesso remoto "wireless" per ottenere dei benefici graduali senza impatto sostanziale sui processi di business.
- *Strategico*: introduce nuove applicazioni di tipo "mobile" attraverso l'uso di dispositivi alternativi e di "user access point" atti ad abilitare una profonda trasformazione dei processi di business. Questo ha sicuramente un maggiore impatto sui sistemi informativi ma produce anche un più rapido ritorno di investimento.

I due approcci vengono adottati gradualmente ed in successione temporale in base al punto di partenza: livello di trasformazione aziendale e stato di salute di infrastrutture tecnologiche e sistemi informativi.

In entrambi i casi viene seguito in genere impostato un modello pilota in modo da studiare i principali risultati e mettere a punto il modello da diffondere successivamente attraverso un piano di cambiamento che coinvolge l'intera organizzazione.

Nella tabella i due approcci a confronto:

	Tattico	Strategico
Definizione	Estensione dei sistemi applicativi attuali	Adozione di nuovi applicativi orientati alla mobility
Scopo	Miglioramento progressivo degli attuali processi di business e gestionali	Trasformazione degli attuali processi di business e gestionali
Dispositivi usati	Wireless PC-cards, Laptops, Tablets, PDAs	PDAs, Integrated devices, Handsets
Impatto sui sistemi aziendali	Minimo impatto sulla architettura esistente con uso di software che abilita	Integrazione completa con i sistemi di back-end attraverso l'introduzione di nuovi elementi architetturali
Ritorno	Moderato ROI	Elevato ROI

Le soluzioni di mobilità forniscono servizi ed applicazioni che trasmettono informazioni e contenuti sulla base della posizione geografica dell'utente. I processi aziendali che possono trarre immediato beneficio da tali soluzioni sono:

- Mobile Office: e-mail e PIM (calendar, task, address book & folder management).
- Sales Force Automation (SFA).
- Field Force Automation (FFA).
- Ciclo Approvativo (IMAC, Nota spese, trasferte)
- Gestione procedure di Escalation (SLA, KPI, Warning.....)
- Mobile Intranet
- Utilizzi GPS / GIS (solo con BlackBerry ultima generazione)

Le soluzioni di mobility sono inoltre utilizzate in tutte le attività che richiedono l'abilitazione ed il controllo delle seguenti funzioni:

- Navigazione (percorsi, mappe stradali, etc.)
- Emergenza e Sicurezza (ospedali e medici nelle vicinanze, chiamate d'urgenza, etc.)
- Tracciamento (gestione flotte, tracciamento degli asset, sorveglianza, supply Chain, logistica e distribuzione, etc.)
- Informazione (Pagine Gialle, informazioni sul traffico, Guide cittadine, parking, etc.)
- Tariffazione e controllo del traffico di rete (servizi per l'operatore di rete)
- Accesso ai server documentali e relativa navigazione (normative, procedure, manuali di prodotto)



Power Reply è la società del gruppo Reply specializzata nel settore delle Energy & Utilities. La missione di Power Reply è affiancare le aziende clienti nel processo di ottimizzazione degli investimenti IT offrendo soluzioni e servizi innovativi orientati ad introdurre una maggiore efficienza nei processi. Power Reply si pone come il partner ideale in termini di: Governo della catena del valore; Consulenza di Processo; System Integration. Power Reply è costituita da professionisti che:

- lavorano con successo da più di dieci anni nel settore delle Energy&Utilities dove hanno guidato trasformazioni ampie e complesse nelle principali aree core del settore (Marketing/CRM, Trading & Risk Management, AMM/AMR, Network Control, ecc);
- coniugano competenze tecnologiche e di business per affrontare iniziative sull'intera catena del valore del settore in ambito strategico, organizzativo e implementativo.

Power Reply
www.reply.eu