

SUPPORTO ALLA SELEZIONE E IMPLEMENTAZIONE DELLA SOLUZIONE DI AUTOMATIC METER MANAGEMENT PER DOLOMITI ENERGIA

Il Gruppo Dolomiti Energia, congiuntamente ad altri operatori del settore del Trentino Alto Adige, ha attivato un articolato programma per l'acquisto delle tecnologie e dei servizi per la realizzazione della Telegestione Elettrica per rispondere alle recenti evoluzioni e obblighi normativi del settore. Il programma, guidato dal Gruppo Dolomiti Energia, coinvolge anche un insieme di operatori locali della distribuzione. Poiché l'adozione delle soluzioni di Telegestione costituisce un progetto di grande impatto e cambiamento dei processi, dell'organizzazione e degli strumenti tecnologici ed applicativi della Società di Distribuzione; il Gruppo Dolomiti Energia si è avvalso della collaborazione di Power Reply che ha garantito un presidio attento all'organizzazione e alle tempistiche stringenti delle molteplici attività e degli attori coinvolti nella realizzazione ed installazione del nuovo sistema sul territorio trentino. Le professionalità presenti in Power Reply hanno infatti maturato esperienze nella gestione di progetti complessi, nell'impostazione e coordinamento di progetti di adozione di soluzioni di Telegestione e nella realizzazione di soluzioni applicative di Automatic Meter Management.

IL GRUPPO DOLOMITI ENERGIA

Il Gruppo Dolomiti Energia è la multiutility trentina che opera su oltre 180 Comuni della Provincia di Trento nel settore dei servizi pubblici, dell'energia elettrica, del gas, del teleriscaldamento, della gestione del ciclo idrico integrato e dei servizi ambientali (raccolta e smaltimento rifiuti, analisi di laboratorio). Da sempre attento alle tematiche ambientali, il Gruppo Dolomiti Energia è caratterizzato da un forte legame con il territorio da cui deriva una gestione attenta al miglioramento dell'impatto presente e futuro sull'ambiente, generato dalle proprie attività che incidono sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio stesso. Nel corso del 2007 il Gruppo ha effettuato importanti investimenti per tutelare le risorse naturali e la sostenibilità delle fonti energetiche, inoltre è stato annoverato da Mediobanca tra le prime 24 aziende italiane più dinamiche e per il terzo anno consecutivo è ai primi posti della classifica delle Utility per la qualità del servizio erogato ai clienti finali, con una quota di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica pari a 26 minuti annui, contro i 50 della media italiana.

SCENARIO

Recentemente l'AEEG ha reso obbligatoria, per gli oltre 100 distributori di elettricità operanti sul territorio nazionale, l'installazione di nuovi contatori elettronici presso tutti i punti di prelievo in bassa tensione, in modo che possano essere gestiti, programmati e letti da remoto. Ha inoltre richiesto di rendere disponibili i dati di misura rilevati con modalità telematiche ai soggetti aventi titolo. Nel periodo di tempo che va dal 2008 al 2011 ciascun distributore dovrà installare i contatori elettronici, approvvigionandosi liberamente da società specializzate, seguendo un percorso di installazione definito da soglie minime e da conseguenti penali.

In accordo a quanto richiesto dall'AEEG, il Gruppo Dolomiti Energia ha costituito un consorzio con le altre Utility della Regione per attivare un articolato programma per l'acquisto della tecnologia e dei sistemi per la realizzazione della Telegestione delle reti elettriche. Una volta installati, i contatori elettronici saranno in grado di dialogare via powerline su protocollo proprietario con migliaia di concentratori installati presso le cabine di trasformazione a loro volta collegati, attraverso una rete VPN su portante GPRS, ad un sistema di Telegestione integrato con i sistemi commerciali e tecnici costituiti da SAP IS-U. Questa nuova soluzione denominata AMM (Automated Meter Management), integrata con i sistemi attualmente presenti permetterà al Gruppo Dolomiti Energia di innovare profondamente i propri processi core.

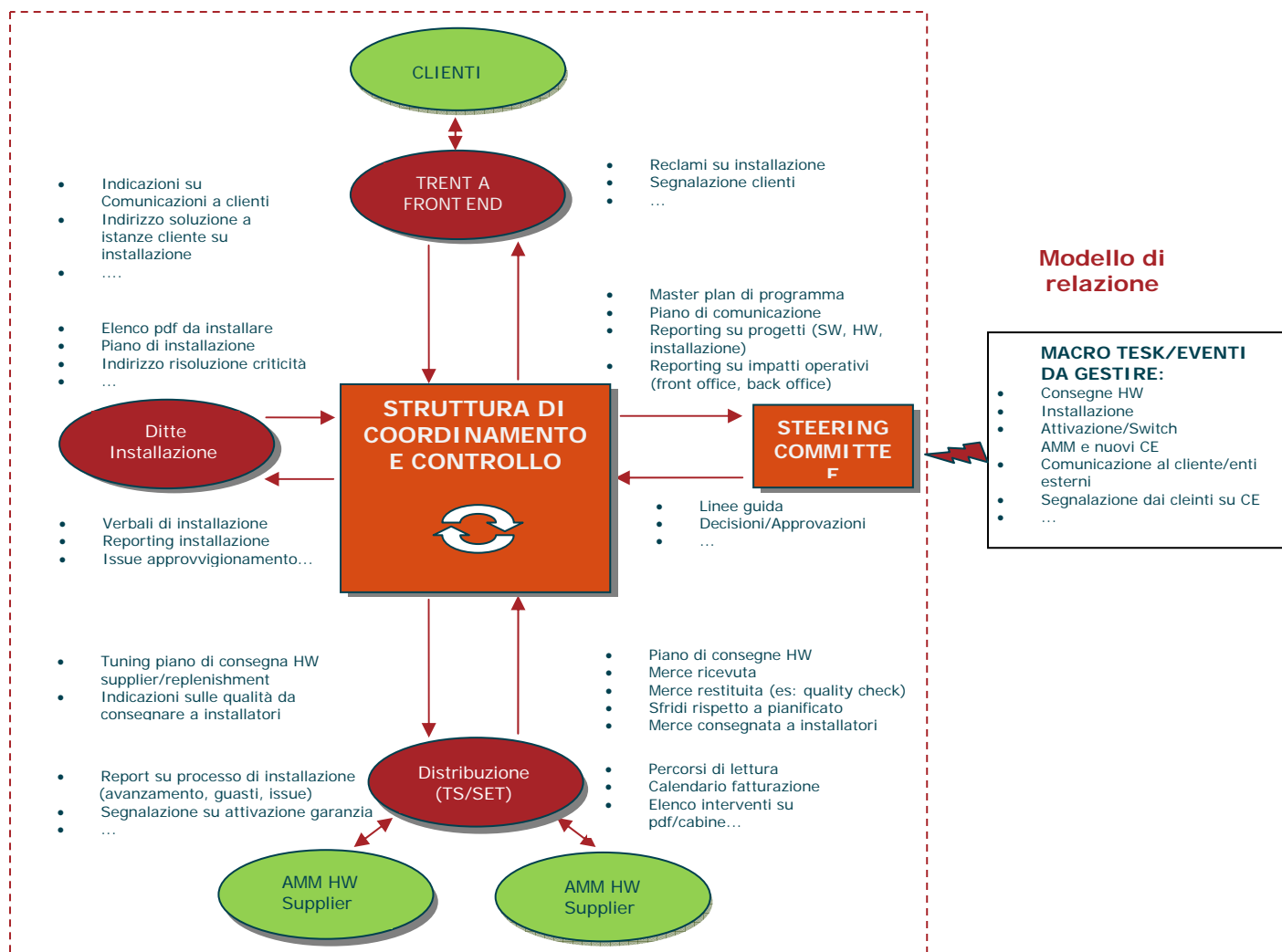
Il sistema complessivo, visibile a più di 300.000 clienti, sarà una rete informatica che permetterà al Gruppo di aumentare la qualità del servizio, riuscendo ad ottenere una gestione efficace e efficiente delle frodi e delle perdite involontarie che avvengono lungo la propria rete distributiva: questo non significa solo risparmi e riduzione dei mancati guadagni, ma significa anche rilevare in modo tempestivo perdite che possono degenerare in situazioni estremamente pericolose e segnalare i fatti per un intervento tempestivo. Grazie alla Telelettura e ai nuovi contatori sarà possibile leggere a distanza i consumi registrati senza bisogno dell'intervento di un addetto, se non per operazioni di controllo o manutenzione, e senza più dover comunicare la lettura del contatore. Grazie al contatore elettronico che distingue orari, giorni e mesi dei consumi di elettricità, ogni cliente potrà inoltre scegliere tra le diverse opzioni tariffarie quella che meglio risponde alle proprie necessità ed abitudini di consumo, con la possibilità di risparmiare sulla bolletta.

La Telegestione invece permetterà di ridurre significativamente i tempi di intervento e semplificherà il rapporto fra cliente e azienda; potranno ad esempio essere effettuate più semplicemente e rapidamente molte operazioni commerciali "a distanza" quali, ad esempio, aumenti di potenza, attivazioni, subentri e cessazioni contrattuali.

SOLUZIONE

Il presidio attento all'organizzazione e alle tempistiche stringenti delle molteplici attività e degli attori coinvolti nella realizzazione ed installazione del nuovo sistema di Telegestione sul territorio trentino rappresenta un fattore critico di successo. Per questa ragione, il Gruppo Dolomii Energia si è avvalso della collaborazione di Power Reply, che in un primo momento è stata coinvolta in qualità di Advisor per definire il master plan del progetto complessivo, la stesura dei capitolati di gara, la scelta delle tecnologie e la predisposizione operativa dell'intero progetto, mentre successivamente ha affiancato il Gruppo per il governo del progetto complessivo, la gestione del cambiamento e la revisione dei processi commerciali e tecnici della Società di Vendita e della Società di Distribuzione.

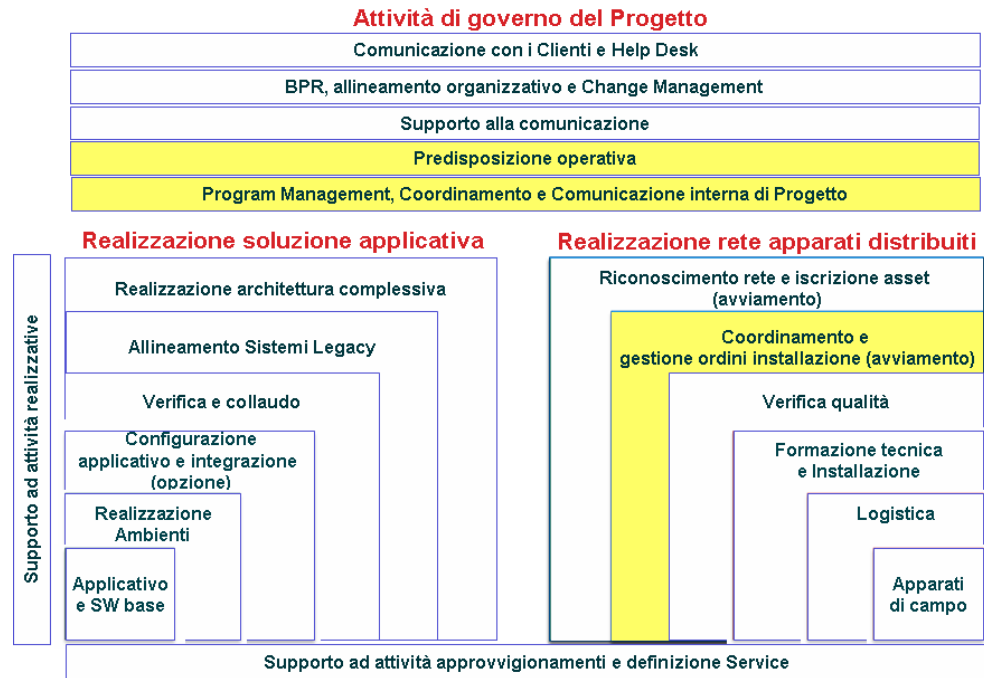
Il modello di riferimento proposto da Power Reply per il governo del programma è rappresentato nella figura seguente e schematizza gli attori coinvolti e la tipologia di interrelazione fra gli stessi, coerentemente con i principali eventi/iniziative che devono essere indirizzati nel corso del roll out della soluzione di Telegestione per il Gruppo Dolomii Energia.



Fattore critico di successo per la conduzione di un progetto articolato come quello in oggetto è la presenza di una struttura centrale che permetta di gestire il “disaccoppiamento” fra i principali attori in gioco, svolgendo oltre ad una funzione di coordinamento e controllo generale, anche un ruolo di supporto nella acquisizione, elaborazione ed evasione di tutte le istanze progettuali che rappresentano un significativo overhead operativo e gestionale per le varie entità aziendali coinvolte nel progetto.

Coerentemente con tale modello e con riferimento ad uno schema di sintesi delle macroattività/componenti del progetto di Telegestione elettrica condotto dal Gruppo Dolomiti Energia, Power Reply propone il proprio supporto, a presidio delle seguenti componenti:

- Predisposizione operativa;
- Assistenza all'avvio e coordinamento delle installazioni;
- Governo del Progetto.



Di seguito vengono indicate alcune delle attività svolte da Power Reply.

PREDISPOSIZIONE OPERATIVA

Si tratta dell'insieme di attività volte alla definizione e documentazione dei processi e degli standard di governo delle varie iniziative progettuali, all'attivazione della struttura di Program Management e delle relazioni che questa dovrà mantenere con le aree aziendali e con i fornitori coinvolti nel Progetto (fornitore apparati di campo, fornitore SW, installatori, ecc).

Facendo riferimento alla precedente figura sul modello progettuale proposto, il focus di questa fase vuole essere la schematizzazione di dettaglio delle interrelazioni fra i vari attori; è stato pertanto determinante:

- identificare le casistiche di eventi e/o i task da gestire a fronte delle varie iniziative progettuali;
- definire il processo/modalità di gestione al fine di individuare gli attori coinvolti, assegnare i task e le responsabilità, definire i livelli, le modalità, le tempistiche e gli strumenti di comunicazione e reporting.

ATTIVITÀ PREVISTE:

- **DEFINIZIONE DEL MODELLO DI RIFERIMENTO:** disegno dei processi di gestione e controllo di:
 - Consegna della merce a magazzino e assegnazione agli installatori;
 - Installazione contatori e apparati di campo (pianificazione, coordinamento ed help desk);
 - Attivazione e commissioning;
 - Switch su AMM e avvio telegestione;

- **DEFINIZIONE PROCEDURE E STRUMENTI DI CONTROLLO PROGETTO:**
 - Identificazione dei moduli/ componenti progettuali che andranno monitorati;
 - Preparazione degli strumenti di controllo di progetto con particolare attenzione alla gestione/monitoraggio delle attività dei fornitori esterni (HW soluzione di telegestione e apparati di campo; SW/applicativo; Imprese di installazione);
 - Definizione dei processi e predisposizione degli strumenti di gestione della documentazione di progetto.

- **AVVIO ORGANIZZAZIONE E AVVIO DI PROGETTO:**
 - Supporto alla definizione ed avvio dell' organizzazione di progetto (struttura, dimensionamento, profili necessari, unità da coinvolgere);
 - Assistenza all'avvio delle singole iniziative di progetto.

- **REDAZIONE PIANO DI PROGETTO:**
 - Supporto alla definizione del piano di lavoro complessivo e delle relative milestone, attraverso il consolidamento dei piani di lavoro forniti dalle terze parti e dalle strutture interne per le attività/iniziativa di loro responsabilità, l'identificazione e la discussione/soluzione di eventuali incongruità.

- **CONFERMA PIANO DELLE CONSEGNE:**
 - Set up piano delle consegne HW supplier (il piano viene monitorato e mantenuto durante tutto il corso del progetto).

- **CONFERMA PIANO DI INSTALLAZIONE:**
 - Set up piano delle installazioni.

ASSISTENZA ALL'AVVIO E COORDINAMENTO I INSTALLAZIONI

L'installazione dei contatori elettronici rappresenta una fase particolarmente critica del progetto, per i volumi in gioco da monitorare, per il numero di attori coinvolti nell'installazione, per la corretta identificazione della strategia e del piano di installazione, per gli impatti dell'esito dell'operazione sul cliente e sui processi di business.

ATTIVITÀ PREVISTE:

- **PIANIFICAZIONE INSTALLAZIONI:**
 - Predisposizione del piano di installazione dei vari apparati di campo sulla base di:
 - Volumi mensili obiettivo
 - Ditte installatori disponibili
 - Periodi di inattività (fatturazione periodica);
 - Tuning/modifica del piano, in fase di esecuzione installazioni, per recepire ritardi, ricicli sul punto di fornitura (es. guasto, irreperibilità cliente).

- **COORDINAMENTO E MONITORAGGIO ESECUZIONE INSTALLAZIONI:**
 - Coordinamento installatori;
 - Gestione SAL;
 - Help desk per installatori.

- **MONITORAGGIO PIANO DI CONSEGNE:**
 - Gestione del piano di consegne coerentemente con il piano delle installazioni.

GOVERNO DEL PROGETTO

E' l'insieme delle attività svolte dalla "cabina di regia" del progetto, il Program Management, che presiedono l'esecuzione del piano, il monitoraggio dell'avanzamento/risultati raggiunti dal progetto rispetto a quanto pianificato e la gestione delle criticità e delle azioni correttive, l'avanzamento del piano di comunicazione. Ogni iniziativa progettuale viene monitorata costantemente e prevede incontri di stato avanzamento lavori nei quali viene rilevato l'avanzamento e l'analisi degli scostamenti da parte dei responsabili dei diversi filoni progettuali. E' stata inoltre approntata una analisi dei rischi di progetto per ciascun filone progettuale e periodicamente viene analizzato lo stato di avanzamento delle azioni correttive predisposte.

- **MONITORAGGIO MASTER PLAN INIZIATIVE PROGETTUALI:**
 - Indirizzo e sincronizzazione singole iniziative di progetto;
 - Valutazione avanzamento singole iniziative di progetto;
 - Monitoraggio piano complessivo di progetto e piani delle singole iniziative;
 - Pianificazione comunicazione di progetto;
 - Consolidamento Reporting / Stato avanzamento lavori;
 - Presentazioni di comunicazione dell'avanzamento del progetto allo steering committee e alle componenti progettuali ;
 - Rilevazione e segnalazione anomalie / criticità e scostamenti al program manager / steering committee;
 - Piano dei rischi.

VALORE REPLY

Le professionalità presenti in Power Reply hanno maturato esperienze nella gestione di progetti complessi, nell'impostazione e coordinamento di progetti di adozione di soluzioni di Telegestione e nella realizzazione di soluzioni applicative di Automatic Meter Management.

Per queste ragioni Power Reply è riuscita ad indirizzare l'esigenza espressa dal Gruppo Dolomiti Energia di avere un partner in grado di fornire concreto supporto:

- nell'impostazione, avvio e governo delle singole linee operative del Progetto;
- nell'esecuzione di alcune attività operative del Progetto più difficili da gestire;
- nelle fasi di riorganizzazione delle operation di Distribuzione del Gruppo Dolomiti Energia.



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.