

Servire via etere



Ilaria De Poli

Le soluzioni M&W consentono, fra l'altro, di realizzare applicazioni di telecontrollo, telegestione e pianificazione della manutenzione

Fonte: www.vegaitalia.it

Le aziende italiane, in primis quelle operanti nel settore delle utility, si affidano sempre più alle soluzioni Mobile&Wireless

Le tecniche d'automazione e di controllo a distanza sono presenti in modo massiccio in ambito industriale, sia per migliorare la qualità e l'efficienza della produzione, sia per limitare e contenere i costi di lavorazione, a fronte di una concorrenza internazionale sempre più agguerrita. "Per restare sul mercato in una prospettiva vincente le aziende non possono esimersi dal modernizzarsi, spinte anche dalle agevolazioni economiche previste dai programmi UE a favore dell'innovazione" ha dichiarato

Renato Drusiani in occasione del convegno "Le applicazioni di Mobile&Wireless (M&W) Business nelle utility in Italia", organizzato da Aitech-Assinform in collaborazione con Federutility e la School of Management del Politecnico di Milano. In tale occasione è stato presentato il 2° Rapporto sul M&W Business in Italia. "Stiamo parlando di un mercato, quello ICT, che complessivamente è stimato in 20 miliardi di euro, valore in calo rispetto al primo semestre dell'anno, a causa del rallentamento segnato dal comparto della telefonia mobile" sottolinea Federico Barilli, direttore di Aitech-Assinform. "L'informatica invece, dopo tre anni di crisi, sta dando segni di crescita. Negli ultimi 5 anni le vendite di portatili sono aumentate, così come si è incrementata la spesa media per utente destinata ai servizi non-voce.

Se ne deduce che la tecnologia mobile viene oggi impiegata sempre più per la trasmissione di dati. Il Belpaese sta diventando anche un grande utilizzatore di Internet, come dimostrano l'aumento del tempo dedicato dagli italiani all'impiego della rete e l'incremento delle linee attive" conclude Barilli. Sul fronte delle imprese molte, non ultime quelle del settore utility, si stanno attrezzando per sfruttare al meglio le tecnologie M&W che consentono di elaborare, operare e comunicare senza fili e senza alcun vincolo di luogo, realizzando applicazioni di telecontrollo, manutenzione, tracciabilità, sorveglianza ecc.

Si tratta di ausili fondamentali per innovare processi e modelli organizzativi aziendali, in ambito privato e pubblico, con vantaggi tangibili e soprattutto monetizzabili, che aprono significative opportunità di business.

Evidenze del Rapporto

Presentata da Paola Garrone, Filippo Renga e Alessandro Perego del Politecnico di Milano, l'indagine sul M&W tricolore ha voluto fare luce sullo stato dell'arte dell'impiego dei dispositivi mobili e delle reti wireless nella Penisola. Tra le principali evidenze dell'analisi, condotta considerando oltre 250 realtà fra imprese ed enti pubblici (appartenenti a settori merceologici variegati quali bancario, grocery, farmaceutico, sanità e utility, per un totale di circa 1.000 applicazioni) è emersa la conferma del ruolo innovativo del M&W. Chi ha adottato queste soluzioni ne ha toccato con mano i benefici, puntando sull'automazione di specifiche attività,

quali la gestione degli ordini o del magazzino, sulla riconfigurazione di interi processi, come quelli di vendita sul territorio, raccolta e trattamento dei dati, e su nuove modalità d'interazione con clienti e fornitori. I vantaggi sono sia tangibili, in quanto riguardano prestazioni misurabili come ricavi, parametri di servizio ai clienti, qualità dei processi, produttività, sia meno evidenti ma comunque concorrenti al vantaggio competitivo nel medio-lungo termine, in quanto inerenti a fattori come qualità e velocità dell'informazione, facilitazione delle attività di pianificazione e controllo, immagine aziendale.

Secondo i ricercatori vi sono dunque molti elementi che fanno pensare a una forte diffusione delle applicazioni M&W nel prossimo futuro, con effetti non solo sui volumi d'investimento, ma anche e soprattutto sui modelli d'impresa, per un approccio più integrato e sistemico, che faccia da volano alla mobility nelle aziende e che consenta la diffusione di soluzioni avanzate ed efficaci anche al di fuori dei confini nazionali. Tutto questo consentirebbe a un numero consistente di imprese di creare dei 'mobile workplace', permettendo al personale di accedere, ovunque si trovi, al proprio ambiente di lavoro e a tutte le applicazioni necessarie; integrando sistemi informativi aziendali e 'oggetti' coinvolti nei processi (prodotti, asset, veicoli); utilizzando le soluzioni M&W come leva d'interazione con clienti, fornitori e altri attori di filiera; favorendo lo sviluppo di un 'made in Italy' tecnologico. "Al di là delle differenze intrinseche date dal tipo di filiera esaminato, dalla differente 'età' delle realtà considerate e dalla diversa normativa in vigore, le aziende italiane che hanno partecipato allo studio si sono dimostrate aperte e interessate all'introduzione della tecnologia M&W" sottolinea Renga presentando i risultati del Rapporto. Le soluzioni maggiormente sviluppate riguardano: la manutenzione predittiva degli impianti e il controllo in remoto dei siti non presidiati, che limitano i costi d'invio di tecnici specializzati e riducono i casi di guasto e interruzione del servizio; la gestione delle flotte con la possibilità di ottimizzare i percorsi, contraindovendo i tempi di consegna e aumentando l'efficienza e la qualità degli interventi; la profilazione dell'utenza, come nel caso della telelettura dei contatori, per elaborare strategie di prezzo più adeguate, creare un migliore rapporto con la clientela e mettere a punto adeguati servizi a valore aggiunto, eventualmente sondando nuovi ambiti di business.

"I vantaggi sono tangibili, mentre le criticità legate all'introduzione di queste soluzioni sono abbastanza contenute" interviene Perego "e per lo più dovute a fattori non tanto tecnici, quanto di riorganizzazione aziendale, con conseguente riconfigurazione dei processi e ripensamento del rapporto con clienti e fornitori".

Provati e approvati

Fra i casi applicativi illustrati in occasione del convegno, quello di Enel Servizi risale ad aprile 2000: ha avuto il suo



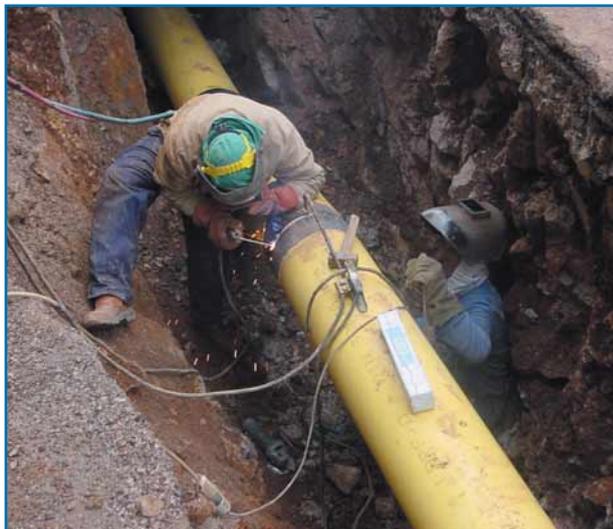
Fonte: www.folsom.ca.us

Con adeguate soluzioni di gestione della flotta le richieste di pronto intervento possono essere smistate dalla centrale operativa alla squadra più idonea

fulcro nell'installazione di contatori elettronici che permettono la telelettura delle utenze elettriche, con conseguente attivazione di un nuovo sistema di fatturazione, gestione in remoto di alcune operazioni sui contatori, offerta ai clienti di servizi di domotica su power line. "Attualmente sono attivi circa 29.600 contatori elettronici che consentono di effettuare 150 milioni di teleletture all'anno e 6 milioni di operazioni di telegestione" ha riferito Marco Altigieri, responsabile sviluppo software per il progetto WMF di Enel Servizi. "Il personale è stato inoltre dotato di 8.000 palmari in grado di colloquiare con i contatori via infrarosso". Il progetto WFM, in particolare, riguarda la gestione della manutenzione e delle urgenze. "Diverranno operativi 3.000 mezzi nel 2007 e altrettanti nel 2008, dotati di GPS e di collegamento Gprs al centro servizi informativo aziendale. L'obiettivo è ridurre drasticamente i tempi d'intervento in caso d'emergenza, consentendo agli addetti di individuare velocemente le cabine Enel e i siti dove devono intervenire, grazie all'accesso a mappe stradali e della rete elettrica direttamente dal veicolo" ha proseguito Altigieri "e consentendo loro di visualizzare tutta la documentazione inerente agli impianti su cui devono operare".

Ottimizzare la gestione della flotta è stato anche l'obiettivo dell'Amsa nell'adozione delle tecnologie M&W: "Ogni giorno operano circa un migliaio di mezzi Amsa, dislocati in varie zone di Milano impegnati in svariati servizi, dalla raccolta rifiuti allo spurgo" ha dichiarato Maurizio Bestetti, responsabile sistemi informativi territoriali dell'azienda. "Ora siamo in grado di pianificare al meglio i percorsi e tracciare in tempo reale l'operato dei mezzi, dotati di GPS e connettività Gprs; il centro operativo viene allertato subito quando un veicolo non ha potuto, per svariate ragioni, effettuare un servizio o in caso di chiamata da parte del cittadino". Anche i riforni-

menti ai veicoli sono gestiti in automatico, così come le operazioni di manutenzione e di pesatura del carico all'arrivo. Anche AEM Milano ha puntato su un progetto di tracciamento: "L'unità di pronto intervento gas riceve circa 70 mila richieste all'anno e opera circa 30 mila interventi effettivi, ai quali si sommano le uscite programmate per le ispezioni di rito" ha spiegato Mauro Busnelli, responsabile del progetto Pronto Intervento per l'azienda. "Oggi, quando riceve una richiesta d'intervento, la centrale, operativa 24x24h, è subito in grado di allertare una squadra via Pda, visionando i tempi di spostamento delle diverse unità. Se i tempi d'intervento, poi, si protraggono troppo, predisporre l'invio di persona-



Fonte: www.grandeviabilitrieste.it

Tracciando i veicoli è possibile rilevare tempi d'intervento troppo elevati ed eventualmente allertare i soccorsi

le in soccorso; registra inoltre il materiale utilizzato e ne pianifica il ripristino sul veicolo". L'addetto riceve, sempre via Pda, la documentazione tecnica e stradale necessaria a operare. "Il progetto ha coinvolto finora circa 80 persone, di cui 10-12 squadre dedicate ogni giorno al pronto intervento e alcuni operatori di servizi secondari" conclude Busnelli.

L'utilizzo di soluzioni M&W da parte della multiutility bresciana ASM, che si occupa di gas, elettricità, teleriscaldamento e gestione rifiuti, ha comportato una revisione totale del business, per offrire all'utenza non più singole forniture, bensì un servizio completo: "Siamo partiti nel 2006 e contiamo di concludere il progetto nel 2009, coprendo l'intera città e fornendo servizi post-contatore su power line quali fonìa, Internet, videocomunicazione ecc." ha illustrato Oreste Galasso, dirigente ASM e amministratore delegato di Bas.Com. "Abbiamo già sostituito quasi tutti i contatori, circa 220 mila; su 112 mila siamo operativi con la telelettura, mentre su qualche migliaio è già possibile effettuare tutte le operazioni, ad esempio l'apertura/chiusura dell'utenza. Ci stiamo ora attrezzando per fare lo stesso con il gas". Oltre ad attivare la telegestione dei contatori elettrici, ASM ha

automatizzato le operazioni di magazzino per l'approntamento dei materiali da utilizzare per gli interventi programmati, ottenendo un significativo recupero dell'efficienza delle squadre. Ha introdotto inoltre un servizio automatico che permette a chi lo desidera di venire avvisato via sms, fisso o email sul luogo/ora di passaggio dei mezzi di pulizia stradale, in modo da evitare multe ai bresciani e ridurre i tempi di fermo dei mezzi di pulitura per la rimozione dei veicoli in sosta.

Informatizzazione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria e rendicontazione automatica sono le soluzioni adottate da Cadf (Consorzio acque delta ferrarese), che hanno portato alla razionalizzazione delle procedure di lettura e installazione dei contatori, nonché di gestione della rete, delle utenze e degli impianti. "Forniamo molteplici servizi ai 15 comuni consorziati della zona, su una superficie di 1.315 km² per un totale di 60-65 mila utenze" ha spiegato Marco Piva, responsabile sistemi informativi e telecomunicazioni Cadf. "Abbiamo 126 impianti di trattamento delle acque reflue, ad esempio". Grazie al nuovo sistema, il centro servizi riesce a far fronte a tutte le esigenze: assegna gli interventi agli addetti in base alle zone, gestisce le rendicontazioni in base alla tipologia della prestazione, scarica il materiale utilizzato e ne programma il ripristino a magazzino, conteggia l'eventuale intervento di terzi ecc. Per queste operazioni è stata impiegata la tecnologia Wi-Fi; l'intera provincia di Ferrara, infatti, verrà presto coperta da una rete in banda larga parte in Wi-Fi, parte in fibra ottica.

Non solo i grandi comuni si stanno attrezzando con le nuove tecnologie, bensì anche realtà di piccole dimensioni come il paese trentino di Isera, 2.500 abitanti, stretto fra la sponda destra dell'Adige e la collina di Rovereto. "L'esperienza è partita nel 2005 con l'installazione di 100 contatori in grado di permettere la telelettura" ha dichiarato Paolo Zaniboni, segretario comunale. "I dati per la fatturazione venivano trasmessi via satellite alla Coop modenese CPL Concordia, incaricata del servizio. La lettura avveniva giornalmente per l'utenza elettrica, mensilmente per acqua e gas". Quando il Decreto Landolfi ha liberalizzato le bande per il Wi-Fi, il comune ha deciso di adottare questa nuova tecnologia per attivare ulteriori servizi ai cittadini e ha preso contatto con un operatore telefonico della zona. "Prossimo obiettivo è far arrivare la rete informatica in ogni casa e permetterne l'uso anche ai più anziani, impiegando una tecnologia semplice come il telecomando della TV" ha proseguito Zaniboni. "Altri progetti sono in essere, come la realizzazione di un impianto per la produzione di idrogeno, la sua distribuzione sull'autostrada del Brennero e la costruzione di una barriera antirumore in fotovoltaico sulla stessa autostrada, che permetterebbe al comune di coprire il 20% del proprio fabbisogno energetico con energia solare". ■

Aitech-Assinform readerservice.it n. 07