

AEM Torino e SEEBURGER

AEM Torino usa Internet per la gestione dei principali Clienti.

AEM Torino decise nel 2001 d'iniziare un ambizioso programma di Commercio Elettronico. Il vertice aziendale sponsorizzò l'iniziativa per migliorare le modalità operative e ottenere sensibili riduzione dei costi. A quel tempo la tecnologia individuata fu *»Internet EDI (Electronic Data Interchange)«*.

Dopo un'attenta analisi delle aree di maggiore potenziale, l'attenzione si focalizzò sulle attività amministrative rivolte alla Clientela Affari. In particolare la bollettazione elettronica, seguito a breve dalla ricezione dell'avviso di pagamento, fu scelto come primo processo da automatizzare.



Il Dr. Mario Cipriano, Chief Information Officer (CIO) di AEM Torino, ci conferma che:

»I progetti di Commercio Elettronico rivolti alla Clientela Affari, dopo alcune difficoltà iniziali dovuti alla novità di questa tecnologia per alcuni Clienti, si sono rivelati di grande successo per la nostra organizzazione. I Clienti Affari oggi collegati sono Grande Aziende in prevalenza di Servizi che corrispondono al 50% delle transazioni totali con i Clienti Affari. Per alcuni di essi abbiamo realizzato anche la ricezione elettronica delle loro fatture. Considerando l'incremento di questi anni del numero di bollette processate, AEM Torino oggi applica lo stesso numero di persone specializzate, ne risulta l'incremento di produttività pro capite in quest'area del 30%. In parallelo, con gli stessi strumenti, abbiamo provveduto ad integrare processi delle aziende del Gruppo e abbiamo legato vecchie applicazioni con i nuovi sistemi, tra i quali SAP ed il nostro CNRG«.

AEM Torino e SEEBURGER

La soddisfazione sui risultati è anche testimoniata dal fatto che AEM Torino, dopo la bollettazione e ricezione dell'avviso di pagamento, ha lanciato altri progetti di Commercio Elettronico; tra i quali quelli che coinvolgono le società partecipate SIET e AES, in comunicazione con ITALGAS il suo partner principale. In quest'ultimo caso furono identificati quattordici processi da automatizzare dei quali citiamo solo i più complessi: preventivo nuovo impianto, voltura con appuntamento, chiusura misuratore, colloca e attivazione, chiusura per morosità, esecuzione lavoro da preventivo, rischilazione. Per ognuno di questi si è realizzato il flusso elettronico di dati e documenti tra i partner e l'integrazione dei dati con i sistemi informativi interni, in ambo i lati.

A proposito dei progetti di AEM Torino, Cristiano Bruschi, Amministratore Delegato SEEBURGER Informatica S.R.L. ha affermato:

»Nell'occasione di lancio del nuovo progetto abbiamo proposto ed attivato un nuovo strumento software particolarmente adatto a risolvere l'integrazione verso i vari sistemi presenti in AEM Torino e le comunicazioni verso i partner. La soluzione di nome Business Integration Server (BIS) agisce come motore di trasformazione, d'integrazione dei dati e di gestione dei processi aziendali complessi. Ci piace sottolineare che il successo è dipeso soprattutto dalla completa ed efficace collaborazione tra il Personale Informatico AEM ed i Consulenti SEEBURGER che insieme hanno operato, come un solo team, con professionalità ed impegno.«

Bruschi ha concluso riconoscendo che:

»I motivi principali del successo dipendono dall'approccio pragmatico e consistente dei manager di AEM Torino. La politica dei piccoli passi ha consentito a questa grande organizzazione di superare gli ostacoli interni ed esterni tipici dell'introduzione di nuove tecnologie. Le Grandi Aziende di Servizi a partecipazione pubblica hanno in AEM Torino un'esempio di successo ed uno stimolo.«

I benefici immediatamente individuati furono

- Risparmio di tempo e maggiore velocità di esecuzione: infatti lo scambio delle transazioni elettroniche avviene in tempi rapidissimi rispetto alla carta, indipendentemente dal volume dei dati della transazione. La maggiore velocità di esecuzione contribuisce al potenziamento di prestazioni ed alla riduzione dei costi.
- Riduzione delle incombenze amministrative: l'eliminazione dell'inserimento manuale consente allo staff amministrativo di focalizzarsi su compiti a maggiore valore aggiunto per la Società.
- Aumento dell'affidabilità: si riducono gli errori e le attività per correggerli.

Successivamente si sono anche constatati i seguenti vantaggi

- Miglioramento del servizio ai clienti: la maggiore affidabilità dei dati riduce il rischio di errori materiali e aumenta il livello di soddisfazione.
- Riduzione dei tempi di esecuzione: la velocità di trasmissione dei dati riduce i tempi di processo e migliora la produttività del personale
- Riduzione dei tempi di pagamento: la maggiore velocità di esecuzione consente di accelerare i tempi del ciclo di pagamento.
- Stratificazione: il successo del primo progetto ha convinto i responsabili di AEM della opportunità d'individuare altri processi da potenziare utilizzando il Commercio Elettronico.