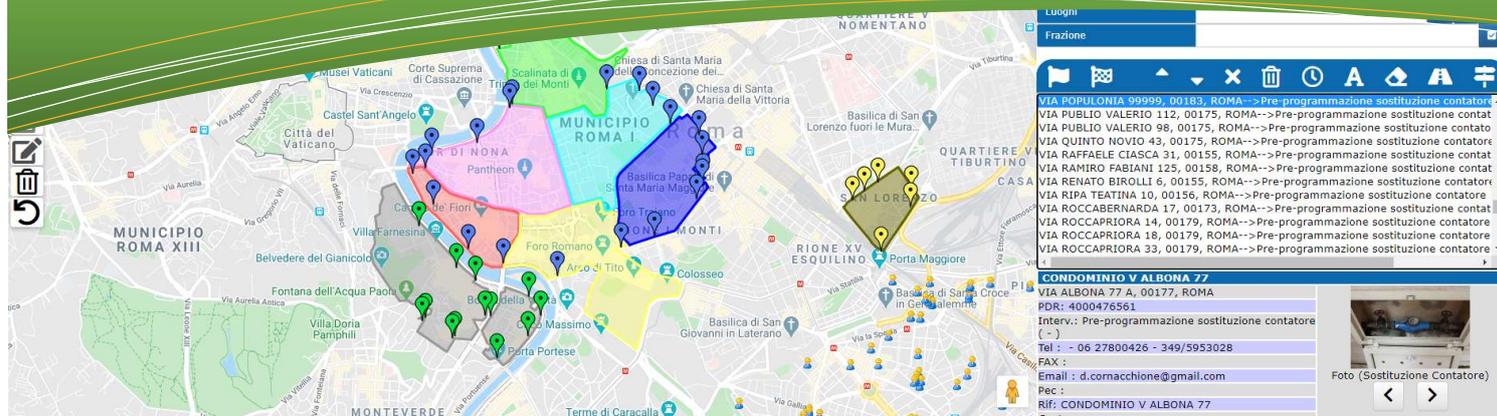


Il più potente e flessibile
applicativo per la gestione delle
attività tecniche in campo (WFM)

Ge.Co.



L'applicativo informatico più evoluto per la gestione delle attività tecniche sul campo

Ge.Co. (Gestione Contatori) è un software gestionale sviluppato da Gas.it Srl su specifiche di Consorzio Servizi Qualificati per la gestione delle attività tecniche che prevedono lo spostamento di operatori sul campo. In un ambito nel quale la programmazione delle attività ha un peso fondamentale per il corretto svolgimento del servizio e per la realizzazione del maggior numero di interventi, il software Ge.Co. trova la sua collocazione ideale.

Ge.Co. è **interamente in architettura web** e consente l'accesso differenziato alle diverse tipologie di utenti, si appoggia su un data base potente (PostgreSQL, Oracle) ed ha integrato un **modulo completo di Call-Center** con la possibilità di utilizzo delle potenti funzioni VOIP del sistema informatico.

Acquisizione dei dati

L'input dei dati al programma può essere effettuato tramite l'acquisizione di file di interscambio in diverso formato (XML, CSV, EXCEL, ecc.) contenente l'elenco delle utenze presso le quali effettuare gli interventi. Il tracciato dei file può essere definito dalla Stazione Appaltante in base ai propri standard.

Pianificazione attività esterne

Una volta consolidato l'elenco degli impianti sul quale è necessario eseguire le attività, la programmazione dei singoli interventi avverrà considerando l'ubicazione geografica dell'utenza ed i dati resi noti nell'elenco, nonché eventuali vincoli temporali previsti contrattualmente.

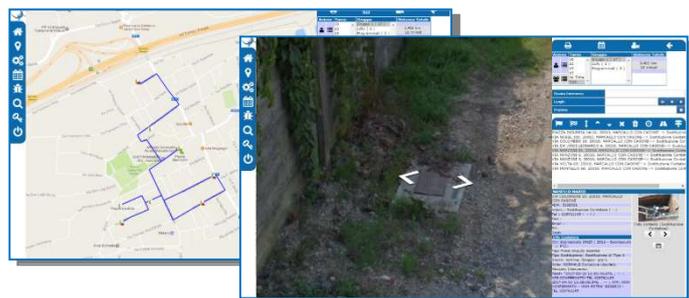
La gestione degli interventi e la programmazione delle attività viene effettuata con il potente GIS del programma Ge.Co. L'obiettivo della programmazione assistita dal GIS è quello di ottimizzare gli spostamenti delle squadre esterne e garantire un'alta efficienza degli interventi ed una riduzione dei consumi di combustibile dei mezzi utilizzato per gli spostamenti, e quindi, delle emissioni inquinanti.

La pianificazione dei percorsi può essere realizzata tenendo conto di vari parametri tra i quali: la durata dell'intervento, le modalità di spostamento in determinati contesti territoriali, oltre che l'individuazione del percorso più breve tra un singolo appuntamento e quello successivo.

In particolare, Ge.Co. consente di visualizzare sulla mappa, con apposito indicatore grafico, l'ubicazione delle utenze oggetto di intervento. L'indicatore può assumere una forma diversa in relazione allo stato di avanzamento della pratica.

L'applicativo dispone di alcuni automatismi di ausilio per la programmazione ed è in grado di **organizzare ed assegnare in maniera automatica gli incarichi alle squadre disponibili** con il criterio del numero massimo di interventi giornalieri, ripartendoli equamente su tutti gli operativi.

Una volta completate le assegnazioni, il programma provvede, per ogni singolo tecnico, ad individuare il percorso più breve tra un appuntamento ed il successivo (o all'interno della singola fascia oraria), sino all'ultimo della giornata, individuando così il **"giro logico ottimizzato"**. Il percorso ottimale viene definito sia per appuntamenti in **area geografica ampia, sia all'interno di un unico Comune o di una singola aggregazione geografica.**



Ge.Co. consente di visualizzare l'ubicazione dell'immobile servito e, se sono disponibili le coordinate geografiche del contatore, il posizionamento preciso dello stesso.

Predisposizione comunicazioni di avviso

Il risultato di ogni programmazione genera una serie di comunicazioni personalizzate con i dati dell'utenza il cui format può variare in relazione ai modelli impartiti dalla Stazione Appaltante. Le comunicazioni possono essere stampate e consegnate secondo le tempistiche previste contrattualmente.

Ogni comunicazione consegnata potrà essere tracciata con l'inserimento della data di consegna e di documentazione fotografica a supporto. Sarà possibile, inoltre, aggiungere nelle note dell'intervento le informazioni di ritorno dall'addetto al recapito. In questo modo si potranno gestire in tempo reale eventuali informazioni da condividere con la Stazione Appaltante (utenti trasferiti, immobili in disuso, allacciamenti abusivi, ecc.).



Esempio di avviso di sospensione temporaneo dell'erogazione di acqua

Interfaccia a disposizione delle squadre esterne

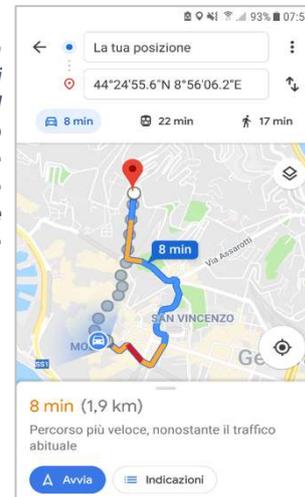
Le squadre esterne, per ogni giornata di interventi a loro programmati, potranno consultare gli appuntamenti assegnati direttamente sul dispositivo mobile in dotazione, disponendo di una "Agenzia elettronica" attraverso la quale sarà possibile visualizzare le informazioni relative agli interventi da eseguire. In questo modo qualsiasi variazione agli appuntamenti sarà notificata in tempo reale.

Tra le principali funzioni a disposizione degli operatori esterni ci sono:

- ▶ Funzione di navigatore dal punto in cui si trova l'operatore fino al sito di intervento
- ▶ Consultazione dei dati relativi all'utenza (Intestazione, PUF, caratteristiche misuratore, ecc.)
- ▶ Georeferenziazione del luogo di intervento
- ▶ Acquisizione e classificazione di fotografie e altra documentazione a supporto (verbali, avvisi, ecc.)
- ▶ Possibilità di stampa sul posto di verbali e modulistica relativi all'intervento svolto, tramite stampati portatili wireless

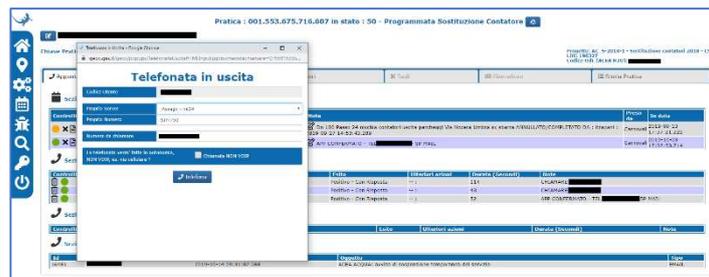
- ▶ Trasferimento in tempo reale dei dati e dei documenti relativi all'intervento effettuato
- ▶ Acquisizione della firma dell'operatore e del cliente finale tramite device a completamento dell'intervento
- ▶ Possibilità di inoltro tramite mail del verbale di fine lavori al cliente finale, con conseguente eliminazione del supporto cartaceo
- ▶ Possibilità di acquisizione delle matricole dei misuratori tramite lettore barcode o qr code.

Cliccando sull'icona "Avvia" sarà possibile attivare la funzione di navigazione di Google Maps dal punto in cui ci si trova fino al sito dell'intervento. La destinazione sarà fissata tramite le coordinate geografiche del misuratore, se disponibili, oppure, tramite l'indirizzo dell'utenza.



Interfaccia integrata Call-Center

Ge.Co. ha la disponibilità di un'interfaccia dedicata al call-center che permette di gestire tutte le chiamate in entrata e in uscita verso i clienti. Il personale di call-center può effettuare le chiamate in relazione alla pianificazione sviluppata direttamente dalla schermata dell'intervento. Il programma permette anche l'inoltro di mail personalizzate- l'invio di mail è predisposto sia verso indirizzi di posta ordinaria, sia verso indirizzi di posta certificata (PEC).



Per ogni intervento pianificato dalla sezione telefonate in uscita sarà possibile effettuare direttamente le chiamate ai numeri presenti nell'anagrafica cliente senza la necessità di digitare il numero stesso, inoltre, la chiamata sarà opportunamente tracciata con i dati sensibili (data, ora, operatore, numero chiamato e risposta sintetica).



Tutte le comunicazioni sono tracciate all'interno del sistema con indicazione di data, ora, numero di telefono, operatore e descrizione sintetica della chiamata.

Oltre al contatto telefonico e all'invio di mail, Ge.Co. permette anche di utilizzare altri canali più innovativi quali sms, whatsapp e social media.

Agli utenti abituati all'utilizzo delle applicazioni di messaggistica, prima fra tutte whatsapp, potrà essere dato un servizio aggiuntivo per l'aggiornamento rapido sullo stato dell'intervento. Il cliente verrà informato, tramite brevi messaggi, sulle tempistiche di arrivo del tecnico e, successivamente, sulla conclusione dell'intervento di sostituzione. **Il punto di forza dell'applicazione è l'immediatezza del servizio e la facilità con la quale si può instaurare una relazione con il cliente.**

Ge.Co. include, inoltre, un Gateway per l'invio di SMS personalizzati



Potrà essere creato un apposito profilo aziendale a cui i clienti si potranno rivolgere per richiedere informazioni o segnalare eventuali problemi

Accesso diretto a Ge.Co. da parte del Committente

Quale innovazione procedurale e facilitazione nello scambio di informazioni, al personale di coordinamento della Stazione Appaltante potrà essere destinato uno o più accessi al portale Ge.Co. In questo modo si potrà visualizzare in tempo reale l'avanzamento degli incarichi affidati e, per ogni intervento svolto, scaricare la documentazione a supporto (fotografie, verbali, modulistica in genere, ecc.).

L'accesso può essere effettuato da ogni PC dotato di connessione ad internet senza necessità di scaricare applicazioni in locale.

Tra le principali funzioni a disposizione del personale del Committente ci sono:

- ▶ Seguire in tempo reale l'avanzamento della commessa
- ▶ Possibilità di visualizzare e scaricare tutta la documentazione a corredo di ogni intervento svolto, compreso le note indicate dalla squadra esterna

- ▶ Possibilità di visualizzare i dettagli dei contatti avvenuti con il cliente sia in ingresso, sia in uscita per la gestione degli eventuali reclami
- ▶ Scaricare report riepilogativi degli interventi svolti in un determinato arco temporale scelto dall'operatore
- ▶ Ricerca pratica attraverso differenti chiavi (PUF, nominativo, indirizzo, matricola contatore, ecc.)



Gestione del magazzino

Il software dispone di un modulo per la gestione del magazzino. **Nella sezione magazzino viene tracciata sia la posizione dei componenti nuovi, sia quella dei componenti sostituiti proveniente dal campo.**

I nuovi misuratori vengono tracciati singolarmente per matricola dalla consegna fino alla posa in loco, compreso quando sono nella disponibilità del magazzino viaggiante della squadra esterna.

I misuratori dismessi rientrano automaticamente nel magazzino virtuale di Ge.Co. al momento della sostituzione e vengono posti in stato "rimosso" relazionati in base al nominativo del tecnico che ha eseguito la sostituzione e alla data in cui è avvenuto l'intervento, oltre che all'impianto sul quale erano installati. A tali dati è possibile associare anche il numero di cesta dove vengono conservati in attesa di smaltimento, la data dell'eventuale smaltimento e/o restituzione, eventuali documenti a supporto (formulario rifiuti, documento di trasporto, ecc.). **In questo modo, risultano facilmente rintracciabili per eventuali richieste di verifica pervenute dai clienti.**

Gestione magazzino contatori

Matricola	Id Contator	Stato	Lotto	Codice Mate	Utente Rifer	Distributore	Progetto	Magazzino
202015169086	549994	installato	4900409716...	5510350	Fabio Aquillo	ACEA_H20-1	Sostituzione c.	Lavori
202015169087	549995	installato	4900409716...	5510350	Alessio Natali	ACEA_H20-1	Sostituzione c.	Lavori
202015169088	549996	installato	4900409716...	5510350	Fabio Aquillo	ACEA_H20-1	Sostituzione c.	Lavori
202015169089	549997	in magazzino	4900409716...	5510350		ACEA_H20-1		Lavori
202015169090	549998	in magazzino	4900409716...	5510350		ACEA_H20-1		Lavori

Esempio maschera per la gestione del magazzino di Ge.Co. La maschera è personalizzabile in base alla tipologia di commesse e alle relative necessità



Integrazione con sistemi terzi

Ge.Co. è progettato per permettere l'integrazione con sistemi terzi in modo da attuare una sinergia con gli applicativi aziendali in uso dai Committenti.

L'integrazione di Ge.Co. con i software dei Committenti permette:

- ▶ Comunicare in tempo reale o in maniera asincrona l'avanzamento dello stato dei lavori
- ▶ Acquisire gli interventi da eseguire
- ▶ Permettere il passaggio dei dati di dettaglio relativi agli interventi svolti (matricola nuovo contatore, lettura al momento della sostituzione, coordinate geografiche misuratore, coordinate geografiche chiave di arresto stradale, anagrafica aggiornata dell'intestatario della fornitura, ecc.)

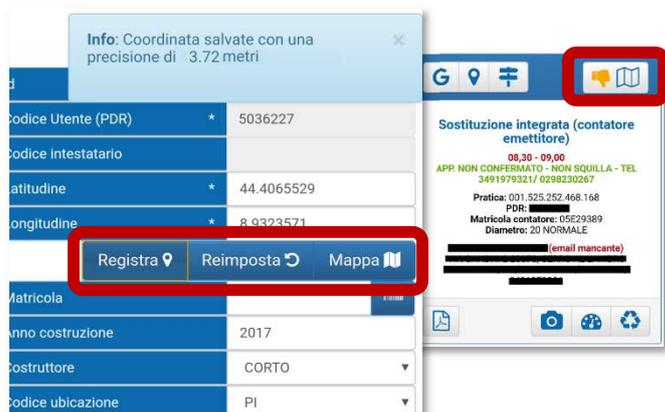
Georeferenziazione misuratori

Ge.Co. permette l'acquisizione delle coordinate GPS sia direttamente da parte della squadra esterna, sia estrapolandole dalle fotografie che documentano l'intervento. **In questo modo sarà possibile acquisire sia le coordinate dell'alloggiamento contatore, sia quelle della chiave di arresto stradale.**

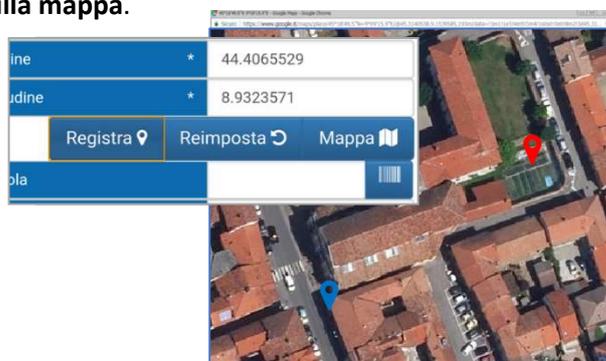
Riguardo alla precisione con cui sono acquisite le coordinate GPS, l'applicativo Ge.Co. è stato implementato per restituire la seguente informazione ai tecnici operanti sul campo. La precisione delle coordinate geografiche acquisite viene segnalata dal dispositivo in dotazione al tecnico al momento del salvataggio (essa può dipendere da molteplici fattori, compreso le condizioni meteorologiche esistenti al momento dell'ottenimento).

Ge.Co. confronta la qualità del dato memorizzato con un valore di soglia definito accettabile (da concordare con il Committente) e visualizza al tecnico un'icona di colore diverso in funzione della precisione stessa.

Con questo sistema il tecnico viene avvisato della necessità di ripetere l'operazione di salvataggio quando si trova ancora sul luogo di intervento.



Per verificare se le coordinate salvate individuano correttamente la posizione del contatore e/o della chiave di arresto stradale, il tecnico ha la possibilità di controllare il punto memorizzato tramite l'apertura della mappa. **Se la posizione salvata non dovesse coincidere con quella effettiva le coordinate possono essere facilmente reimpostare, anche tramite trascinamento del puntatore sulla mappa.**



Il tecnico può verificare direttamente in campo la posizione corrispondente alle coordinate salvate visualizzando la posizione delle coordinate riferite all'indirizzo di fornitura e quella delle coordinate salvate in campo. Il tecnico può modificare le coordinate trascinando uno dei due puntatori sulla mappa

Validazione dei dati

Ge.Co. dispone anche di un'apposita sezione dedicate alla validazione dei dati inseriti dalle squadre esterne in relazione agli interventi eseguiti. I dati caratteristici degli interventi vengono riportati in un'apposita maschera riepilogativa con la relativa documentazione fotografica e di support (verbali, modulistica varia). **Il personale di back-office avrà la possibilità di verificare la correttezza dei dati inseriti** (letture, matricola misuratore, ecc.) confrontandoli con le foto realizzate durante l'intervento.



Esempio maschera di verifica dati dalla quale è possibile visualizzare anche la documentazione fotografica allegata alla pratica, oltre a tutte le informazioni sensibili

Gas.it Srl

Gas.it srl è una società consorziata a Consorzio Servizi Qualificati dedicata alla formazione professionale ed allo sviluppo del software tecnico professionale.

Gas.it è accreditata in Regione Lombardia per la formazione di tecnici e professionisti, ha uno specifico accordo con gli Enti normativi (CIG) per erogare corsi a marcio.

Ha una sezione di sviluppo software che ha realizzato e messo sul mercato alcuni dei software più utilizzati per i servizi ai Distributori.

