

Comune di Aritzo
Data 23/11/2015
N. Prot. 0005489 / 2015
Cat. 01 Cl. 11 Fasc.

Cagliari, 20 novembre 2015

Prot. AR /98904/ AU
(lettere e numeri da citare nella risposta)

Al Signor Sindaco

Gentile Sindaco,

in queste ore Abbanoa spa sta affrontando la fase finale di un lungo processo di modernizzazione delle proprie procedure di servizio e di gestione della clientela che ha come momento culminante le prossime settimane. Dal 23 al 30 novembre verrà effettuata la migrazione del database dell'azienda in un nuovo e più efficiente sistema operativo di gestione, che incrementerà sensibilmente l'offerta e la qualità dei servizi alla clientela. Il Primo di dicembre la Sardegna avrà un data base unico del servizio idrico integrato. Si tratta della più grande operazione di questo genere mai fatta nell'Isola: sono state trattate **oltre 860mila posizioni** dei clienti e **lavorati i dati relativi a 806.148 allacci e 935.711 contratti** tra attivi e cessati per un totale di **1.070.376 contatori certificati e 12.151.374 fatture certificate**. Questo complesso lavoro ha portato a un eccezionale risultato: sono stati **migrati 375 milioni di record, certificati 75 milioni di record per anno e bonificate circa 15 milioni di informazioni**. Voglio ripeterlo: si tratta della più grande operazione di questo genere mai fatta in Sardegna.

Tutte quelle operazioni che sino a ieri potevano essere fatte soltanto allo sportello, da domani saranno facilmente gestibili anche attraverso il sito internet di Abbanoa. Attraverso la propria scrivania on line i cittadini della sua comunità, potranno effettuare tutte le normali operazioni che riguardano il rapporto tra il cliente e l'azienda: richiedere un nuovo allaccio, effettuare un subentro, un cambio recapito, cessare o volturare un utenza, variare il tipo di contratto o succedere ad un parente, saranno tutte operazioni che non comporteranno più la presenza fisica nello sportello ma potranno essere gestite da casa propria. Il passaggio tra il vecchio sistema logoss ormai inadatto alle nuove esigenze della azienda e il nuovo sistema moderno Siris farà compiere ai clienti Abbanoa un salto nel futuro. Presto tutti i rapporti con Abbanoa potranno essere tenuti attraverso il proprio pc o lo smartphone o il telefono.

In qualità di socio della nostra azienda mi preme particolarmente farle sapere che questo salto tecnologico in avanti comporterà un incremento della qualità non solo dei servizi alla clientela ma anche del lavoro dei nostri dipendenti, chiamati insieme a noi ad affrontare e vincere le sfide che i tempi moderni impongono. Le pratiche saranno gestite interamente nel mondo dell'immateriale, limitando a zero gli inconvenienti relativi alla gestione degli archivi cartacei. La qualificazione del personale porrà Abbanoa al passo con le aziende più evolute del settore, raggiungendo gli standard che i nostri soci chiedono e giustamente pretendono.

Il cambiamento in corso provocherà per la prossima settimana un rallentamento di alcuni servizi che, sono certo, Lei e i suoi concittadini saprete comprendere: il Call Center sarà regolarmente attivo e presso gli sportelli sarà possibile presentare tutte le richieste riferite all'attività di Abbanoa: i tempi di evasione delle pratiche subiranno però degli slittamenti rispetto a quanto previsto di 5 o massimo 7 giorni. I nostri sportelli saranno regolarmente aperti e riceveranno il pubblico negli orari consueti, ad eccezione di quelli dei Comuni di Carbonia, Iglesias, Sanluri, Isili, Oristano, Macomer, Nuoro, Ozieri, Alghero, Olbia, Arzachena, Tempio Pausania, che apriranno fino alle ore 12.30 nella settimana dal 30 novembre al 4 dicembre. Verrà invece interrotto il servizio di sportello on line che riprenderà la settimana seguente e che oltre a Cagliari e Sassari sarà esteso a tutti i Comuni della Sardegna.

Il 30 novembre è prevista la fine della migrazione e l'attivazione dei nuovi servizi per tutti i clienti.

Confido nella comprensione dei cittadini e nella nostra capacità di far conoscere appieno la grande trasformazione del rapporto Abbanoa /cliente conseguente al piccolo disagio di queste ore. Spero che, ancora una volta come in passato, vogliate darci un aiuto a diffondere il materiale informativo presso il vostro Comune ed i vostri normali canali di comunicazione.

Restando a disposizione per ogni eventuale chiarimento la saluto con cordialità.

AMMINISTRATORE UNICO
Dott. Alessandro Ramazzotti

Amministratore Unico - Viale A. Diaz, 77 - Cagliari
Tel. 070/6032271.279 - fax 070/6032257

Abbanoa S.p.A. - Capitale Sociale € 256.275.415,00 i.v. • C.F. e N.I. Registro Imprese C.C.I.A.A. Nuoro 02934390929
Sede Legale: Via Straullu, 35 - 08100 Nuoro • Tel. 0784.213600 - Fax 0784.203154
Sede Amministrativa: Viale Diaz, 77 - 09125 Cagliari • Tel. 070 60321 - Fax 070 340479
Website: www.abbanoa.it - E-mail: info@abbanoa.it

ABBANOVA S.p.A.

ABBANOVA, IL FUTURO E' OGGI
Migrati 375 milioni di record
Certificati oltre 75 milioni di record per anno
Bonificate circa 15 milioni di informazioni

Tutti i servizi direttamente da casa
24 ore su 24, per 7 giorni alla settimana, grazie al nuovo
servizio di "Sportello Online"

Nuovo allaccio, subentro, cambio recapito, cessazione, voltura, variazioni contrattuali, successione. Sono solo alcune delle nuove operazioni che tutti i 715mila clienti della Sardegna potranno fare attraverso il servizio di "Sportello online", fino a ieri operativo solo per Cagliari e Sassari. **E' infatti in corso la migrazione dei dati che riguarda l'intero patrimonio del servizio idrico sardo: sono stati certificati oltre 75 milioni di record per anno e bonificate circa 15 milioni di informazioni. Un lavoro enorme, che si è concretizzato nel passaggio da una piattaforma (Logos) a un'altra (Siris), grazie a cui verranno uniformate le procedure di elaborazione dei dati ed estesi tutti i servizi offerti via web. I record migrati, complessivamente, sono pari a 375 milioni.**

Per i Comuni cambieranno tempi e modi di fatturazione, più veloci e snelli grazie all'utilizzo di un unico software. La semplificazione delle procedure di lavorazione dei dati porterà significativi effetti anche sulla gestione delle commesse di reclami e conciliazione. **Il complesso lavoro di migrazione dei dati necessiterà di un periodo di assestamento che Abbanoa ha fatto in modo fosse il più breve possibile. A partire da lunedì, per una settimana, gli sportelli continueranno a ricevere le pratiche ma non potranno caricare i dati. Contestualmente verrà rafforzato il servizio del Call center, per offrire assistenza a 360 gradi e fornire tutte le indicazioni più utili.**

Zero carta, arriva la dematerializzazione dei documenti. L'innovazione tecnologica garantita dalla migrazione, porterà alla dematerializzazione dei documenti e a una migliore distribuzione dei carichi di lavoro per le strutture interne interessate. Abbanoa sarà in grado di gestire l'intero ciclo di vita dei documenti, dalla produzione all'acquisizione passando per l'assegnazione, la lavorazione e l'archiviazione e tenendo traccia in tempo reale degli stati di avanzamento. Il tutto senza circolazione di carta, quindi azzerando la possibilità di perdere documenti o di accumulare ritardi nelle trasmissioni dei dati stessi.

Scrivania virtuale. La dematerializzazione dei documenti consentirà anche l'archiviazione in un "contenitore" (un'unica repository accessibile agli operatori delle varie strutture) di tutti i documenti relativi alla vita contrattuale dell'utenza. Il miglioramento è netto se si pensa alla facilità di acquisizione dell'atto e alla velocità di scambio di informazioni, riducendo nettamente i tempi di ricerca anche presso altre strutture. Infatti i dipendenti di Abbanoa opereranno su una "**scrivania virtuale**": la gestione totalmente informatizzata dei documenti sarà un'ulteriore garanzia perché lo stato d'avanzamento di ogni singola pratica sarà completamente tracciato.

Cosa cambia per il cliente. Un importantissimo passo avanti nella facilitazione del rapporto tra Abbanoa e il cliente, che inserisce il Gestore del servizio idrico della Sardegna nel solco delle aziende virtuose in termini di innovazione dei servizi offerti. Sportello Online va infatti ad aggiungersi ad altre funzionalità che stanno registrando il consenso della clientela: oggi, per esempio, attraverso il sito (o con la App direttamente dal proprio smartphone) è possibile pagare in sicurezza le bollette con carta di credito.

Con il nuovo sistema i clienti avranno la possibilità di avviare - direttamente online, senza più fare code allo sportello - la procedura per un nuovo contratto/subentro; la modifica recapito fatture; l'invio autolettura; inoltre reclamo; disdetta utenza; avere info su posizione contrattuale, controllare lo stato di attivazione del contratto e modificare i dati di accesso al sito. Con il nuovo sistema l'operatore allo sportello potrà immediatamente consultare le foto delle letture in caso di contestazione, e rilasciare certificati di cessazione in tempo reale. Non solo. Sarà disponibile la cartella digitale del cliente dove archiviare (in modo digitale) i documenti ricevuti. Questo consentirà al cliente di inviare i documenti via e-mail e gestire l'intero rapporto con il call center

ABBANOA S.p.A.

LA SETTIMANA DELLA MIGRAZIONE DATI

Dal 23 al 27 novembre numero verde (800 062 692) e sportelli aperti
I clienti potranno consegnare le pratiche ma saranno lavorate la settimana successiva

	SERVIZIO TELEFONICO	SPORTELLI TERRITORIALI	SPORTELLI ON LINE
DA LUNEDÌ 23 A VENERDÌ 27 NOVEMBRE 2015	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nessuna variazione orari ✓ Saranno garantite tutte le operazioni ✓ I tempi per l'evasione delle richieste subiranno uno slittamento di 10 giorni 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nessuna variazione orari ✓ Sarà possibile presentare tutte le richieste ✓ I tempi per l'evasione delle richieste subiranno uno slittamento di almeno 10 giorni 	<p>Non sarà disponibile</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nessuna variazione orari ✓ Saranno garantite tutte le operazioni 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sarà possibile presentare tutte le richieste ✓ Gli sportelli di: Carbonia, Iglesias, Santluri, Isili, Oristano, Macomer, Nuoro, Ozieri, Alghero, Olbia, Arzachena, Tempio Pausania, apriranno solo la mattina fino alle 12.30 ✓ I tempi per l'evasione delle richieste subiranno uno slittamento di almeno 5 giorni 	<p>Sarà disponibile per tutti i clienti della Sardegna</p>
DA LUNEDÌ 30 NOVEMBRE A VENERDÌ 4 DICEMBRE 2015			

Vademecum sulla migrazione dei dati nella nuova piattaforma informativa "Siris"

- **Cos'è il nuovo sistema operativo**

Abbanoa è tra le prime aziende italiane del Servizi idrici integrati ad avere un'intera banca dati certificata grazie al nuovo sistema informativo "Siris": si tratta di una nuova piattaforma informatica che raccoglierà tutte le informazioni dell'intero servizio con numerose e innovative funzionalità rispetto al precedente sistema informativo "Logos".

- **Come avverrà la migrazione dei dati**

A partire dal pomeriggio di venerdì 20 novembre inizierà la migrazione di oltre 30 milioni di dati dalla vecchia alla nuova piattaforma informatica. Riguarderà le informazioni di tutte le utenze.

- **Come sarà l'operatività degli sportelli**

Da lunedì 23 a venerdì 27 gli sportelli di Abbanoa saranno regolarmente aperti. Gli operatori assisteranno la clientela e riceveranno le richieste relative alla gestione delle utenze. Le pratiche, però, potranno essere lavorate da lunedì 30 novembre, quando sarà possibile caricarle nel nuovo sistema operativo.

Nella settimana che va lunedì 30 a venerdì 4 dicembre gli sportelli di **Carbonia, Iglesias, Sanluri, Isili, Oristano, Macomer, Nuoro, Ozieri, Alghero, Olbia, Arzachena, Tempio**, apriranno solo la mattina fino alle 12,30. Nel corso di questa settimana in tutti gli sportelli i tempi per l'elaborazione delle pratiche subiranno uno slittamento di cinque giorni.

- **Come sarà operativo il Contact center**

Anche i servizi telefonico e via mail di assistenza clienti saranno operativi. Saranno garantite tutte le operazioni d'informazione e consultazione delle proprie posizioni, ma la lavorazione delle pratiche presentate potrà essere effettuata da lunedì 30 novembre.

- **Come sarà operativo lo Sportello online**

Dalla sua introduzione, il servizio di sportello online del sito internet www.abbanoa.it ha funzionato esclusivamente per le utenze di Cagliari e Sassari. La migrazione consentirà di estendere la sua operatività a tutte le 715mila utenze della Sardegna. Dal pomeriggio di venerdì 20 fino a domenica 29 novembre lo sportello online non sarà disponibile. Ritournerà pienamente operativo lunedì 30 novembre con l'estensione dei sui servizi per tutti i clienti di Abbanoa.

- **Quali nuovi servizi saranno attivati**

Grazie alla piena operatività dello sportello online, dal sito internet www.abbanoa.it sarà possibile attivare, modificare o chiudere un'utenza, verificare i propri dati e l'estratto conto, consultare le fatture, inoltrare reclami e richiedere servizi aggiuntivi

- **Quali altri servizi sono operativi sul sito www.abbanoa.it**

Nel portale internet dell'Azienda è già possibile pagare le bollette tramite il servizio "paybill", avere tutte le informazioni sul servizio idrico integrato: dalle analisi dell'acqua agli interventi in corso.