

Publiacqua mette in campo la tecnologia

Alberto Irace è profondo conoscitore delle dinamiche industriali e di regolazione del servizio idrico. Direttore Area Industriale Idrico di Acea, è anche Amministratore Delegato della società Publiacqua, gestore del Servizio Idrico Integrato dell'ATO delle Province di Firenze, Prato, Pistoia ed Arezzo.

Proprio Alberto Irace è stato premiato, lo scorso marzo, come Manager Utility 2013 "Per il contributo dato all'innovazione tecnologica nella gestione del settore idrico".

Per la prima volta in una società idrica sono state introdotte soluzioni organizzative innovative ed un sistema che ha segnato in maniera inequivocabile il "balzo in avanti" di un settore che comincia a muoversi.

Il modello Work Force Management (WFM) realizzato da Publiacqua, di cui abbiamo parlato nello scorso numero con Filippo Vannoni, Presidente della società, rappresenta l'elemento teso all'efficiamento di tutti i processi produttivi con un miglioramento qualitativo del servizio erogato.

Il sistema WFM consente di digitalizzare tutti i processi eliminando quasi totalmente i supporti cartacei e di fatto permette ai dipendenti impiegati sul territorio di gestire le attività accedendo in qualunque momento e da qualsiasi luogo nei sistemi IT Enterprise.

"Abbiamo risposto al colpo comunicativo dato dal referendum sull'acqua con un sistema in grado di aumentare l'efficienza dei servizi e di favorire risparmi. Il contributo della tecnologia è oggi essenziale e ritengo ci sia spazio per molto altro" – ci ha riferito in un breve momento della giornata – "gli sforzi degli operatori e gli stimoli ricevuti dall'Authority ci spingono a portare avanti con entusiasmo il nostro progetto".

Quali i progetti "in caldo"?

Dobbiamo continuare a concentrarci sul completamento dei sistemi fognari e depurativi. Si tratta di investimenti molto impegnativi, sia in termini di complessità tecnica sia di fabbisogno finanziario, ma in grado di generare ricadute strutturalmente positive sull'ambiente e sulla qualità dei servizi offerti ai cittadini. È questo uno dei modi più giusti per impiegare le risorse provenienti dalla tariffa.

Con l'implementazione del sistema di WFM quali risultati operativi avete ottenuto?

Abbiamo digitalizzato i processi operativi e di staff di Publiacqua, spostando su sistemi informatici la gestione delle reti, degli impianti e degli utenti, grazie all'uso della tecnologia mobile. In questo modo, l'azienda viene organizzata e gestita in "real time": un cambiamento epocale. Un simile processo, com'è intuibile, comporta un radicale mutamento culturale e organizzativo, ma consente di ottenere importanti efficienze che si traducono in qualità del servizio per gli utenti e riduzione dei costi.

I tempi di avviamento dei processi infatti si riducono in media di un terzo, mentre la produttività aumenta del 25%.

Quali margini di efficienza nella gestione del servizio idrico si possono ancora ottenere grazie all'ausilio delle soluzioni IT?

I benefici dell'enorme disponibilità di dati relativi ai processi ed agli asset aprono frontiere inedite. Ad esempio, è possibile innovare l'attuale modello di manutenzione di reti e impianti, pianificando e programmando gli interventi con molta più precisione. Presto si potranno cominciare a introdurre sistemi di manutenzione predittiva anche per le reti e gli impianti del servizio idrico.



ALBERTO IRACE

Questa esperienza verrà replicata in altre società del gruppo?

Attualmente è in corso un progetto per realizzare un sistema simile anche a Roma e provincia, così come abbiamo stabilito nel nuovo piano industriale di Acea. Seguiranno tutte le altre società del gruppo. Lavoreremo per omogenizzare il più possibile i processi e i sistemi a livello di gruppo, concentrando gli investimenti nell'innovazione e nel miglioramento delle soluzioni organizzative.

L'adozione del sistema ha comportato la riorganizzazione dei processi interni dell'azienda: cosa è stato fatto sotto questo aspetto?

Bisogna innanzitutto sconfiggere la resistenza al cambiamento, ancora molto radicata nelle organizzazioni che gestiscono sistemi di rete di tipo monopolistico. La sfida si vince innescando un processo di cambiamento culturale e condividendo con i lavoratori i benefici dell'uso della tecnologia. Ad esempio, permettendo loro di entrare in servizio dall'abitazione privata e consentendo l'uso del mezzo aziendale per tornare a casa. Fondamentale inoltre è investire in formazione per creare nuove figure professionali e per adeguare le esistenti. ■