La gestione delle installazioni nel mass market: contenere i rischi del deploy massivo attraverso l'outsourcing di processo.

Paolo Barbagli - Amministratore unico - V. Barbagli Srl

MASS MARKET!

- **Oltre 22 milioni** di smart-meter domestici da installare..
- Installazioni **Punto-Multi-Punto**..
- **Installazione di concentratori** radio di zona..
- **Oltre 22 milioni di vetusti** da movimentare e **smaltire secondo le normative vigenti**..

Il mass market è solo un problema di scelte tecnologiche?

Mass market: la nuova frontiera delle Filed operations

Installare nel mercato domestico fonde competenze specialistiche in ambito tecnico, logistico, tecnologico e di customer care:

Tecnico

Logistico

Tecnologico

Customer care

- **Sviluppo di procedure e processi tecnici** dedicati al gestione «on field» degli operatori
- **Analisi dei gruppi di misura da teleleggere** in base alla tipologia installativa, con individuazione delle eventuali criticità o impossibilità di adeguamento.
- **Installazione degli smart-meters**, programmazione e start-up della comunicazione.
- **Bonifica dei siti non adeguabili**
- **Procedure di manutenzione e verifica** dei dispositivi

Mass market: la nuova frontiera delle Filed operations

Installare nel mercato domestico fonde competenze specialistiche in ambito tecnico, logistico, tecnologico e di customer care:

- **Tecnico**
- **Logistico**
- **Tecnologico**
- **Customer care**

- **Analisi dei gruppi di misura da teleleggere** in base alla logistica degli approvvigionamenti
- **Creazione del piano di roll-out,** ottimizzazione territoriale e assegnazione dei lotti di installazione
- **Gestione logistica degli smart-meter da installare:** gestione centralizzata e smistamento presso i centri logistici locali
- **Recupero e stoccaggio dei contatori vetusti** di ritorno dal campo
- **Smaltimento dei contatori vetusti** secondo le normative vigenti

Mass market: la nuova frontiera delle Filed operations

Installare nel mercato domestico fonde competenze specialistiche in ambito tecnico, logistico, tecnologico e di customer care:

- **Tecnico**
- **Logistico**
- **Tecnologico**
- **Customer care**

- **Disegno teorico della rete radio** per ciascun concentratore da installare
- **Identificazione e acquisizione dei siti per l'installazione dei concentratori radio**
- **Creazione della rete radio** e valutazione del segnale, con eventuale ricorso a differenti sistemi di trasmissione (es. GSM-GPRS) per i meter non raggiungibili.
- **Verifica dell'effettiva trasmissione dei dati** e del recepimento dello smart-meter da parte del concentratore al momento dell'installazione
- **Aggiornamento dei SAC e dei sistemi legacy** con i dati degli smart-meter

Mass market: la nuova frontiera delle Filed operations

Installare nel mercato domestico fonde competenze specialistiche in ambito tecnico, logistico, tecnologico e di customer care:

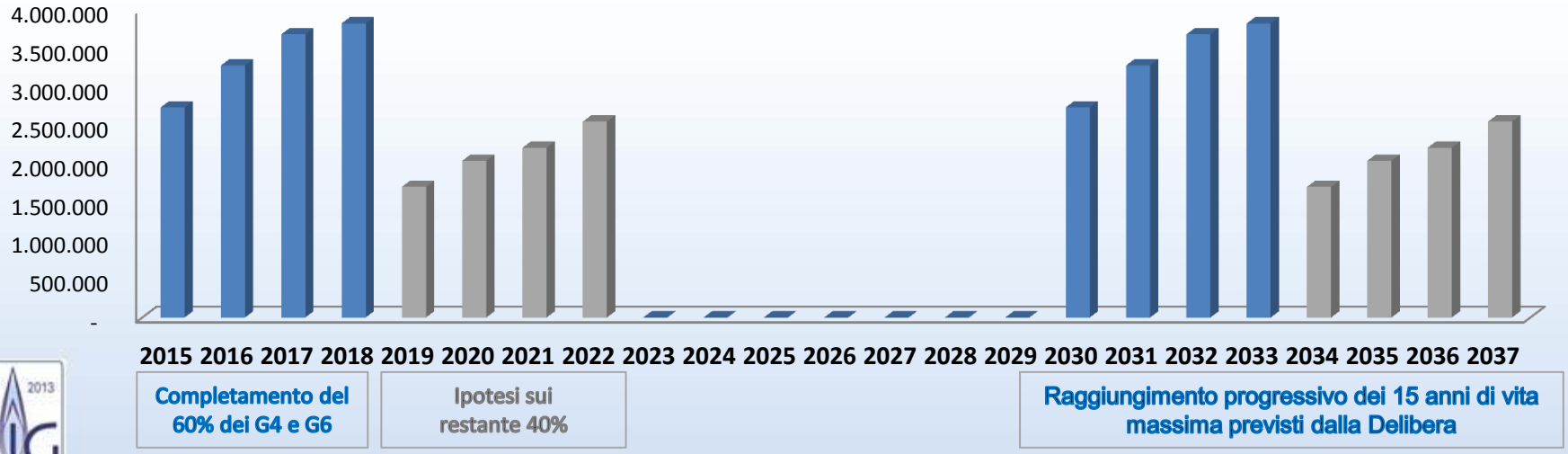
- **Tecnico**
- **Logistico**
- **Tecnologico**
- **Customer care**

- **Analisi delle ubicazioni dei contatori** per definire le modalità di accesso
- **Definizione delle installazioni** che necessitano di appuntamenti o del rilascio di avvisi all'utenza
- **Gestione della pianificazione mediante avvisi all'utenza**
- **Gestione della presa di appuntamento** per i casi di contatori all'interno della singola proprietà privata
- **Personale di call center dedicato alla gestione delle variazioni** sugli appuntamenti nel corso dell'attività

Investire in struttura o ricorrere all'outsourcing?

Investire in una struttura dedicata alle field operations (diretta o indiretta) per le attività di mass market ***non è la soluzione migliore,*** *pensando che gli interventi sono* ***concentrati in precisi picchi di attività di breve durata****.*

Delibera 155 per il "mass-market" - distribuzione nel tempo delle installazioni



Investire in struttura o ricorrere all'outsourcing?

Investire in una struttura dedicata alle field operations (diretta o indiretta) per le attività di mass market comporta la gestione di molte nuove attività critiche e cospicui investimenti in strumenti tecnologici, formazione e acquisizione delle competenze specialistiche, eccone alcuni esempi:

Investimento in strumenti applicativi software e dispositivi hardware (palmari/tablet) dedicati alla gestione ed ottimizzazione delle attività di campo in ambito smart metering *(contesto radicalmente diverso rispetto alle normali operations ai contatori)*

Modifiche ai processi aziendali per la gestione delle attività in ottica di *«Servitization» (incremento del rischio nelle attività dovuto all'unione tra prodotto e servizio)*. Con gli smart meters infatti non cambia solo il tipo di contatore, ma l'intera filiera di servizi tecnici e metrologici ad esso legati.

Formazione Tecnica specialistica

- Formazione del personale operativo su tematiche di telecomunicazione e metrologia; start-up tecnico dell'attività.
- Sviluppo procedure interne per il controllo dei dati di ritorno dal campo.

Quali i precedenti? Lo smart metering elettrico

L'installazione degli **smart-meters elettrici** ha rappresentato il più grande progetto di installazione estesa di sistemi di telelettura gestito fino ad oggi in Europa (oltre **32 milioni di contatori).**
La soluzione organizzativa adottata dal gestore è stata orientata alla ***strutturazione e alla gestione di una rete indiretta di installatori.***

Ma è questa la scelta corretta anche per il contesto del GAS?

Dove non abbiamo un unico grande distributore, ma molte aziende che raggiungono ***al massimo il 20% del mercato,*** un numero molto lontano rispetto al caso ENEL nell'elettrico…

…e dove il ***picco di attività è previsto all'interno di soli 4 anni*** con possibili ripercussioni negative nel riadeguamento dei sistemi introdotti e nella riqualificazione del personale dedicato.

Esiste una scelta alternativa?

Il cosiddetto: «*Process-outsourcing*»

Non strutturare la filiera di installazione (diretta o indiretta)**, ma selezionare un partner esterno idoneo,** a cui affidare la responsabilità del processo di roll-out, attraverso un **vincolo di risultato *End-To-End,*** utilizzando l'approccio di «*Process-outsourcing*».
Il gestore dovrà soltanto controllare l'ottenimento dei risultati!

In questa tipologia di outsourcing ad essere terziarizzate non sono le singole attività, ma ***interi processi produttivi,*** dove il fornitore stesso si integra nel sistema produttivo del committente e grazie al suo know-how ed alla sua ***specializzazione garantisce la qualità dell'output*** dell'intero processo.

Il partner di processo, grazie alla sua specializzazione, è in grado di investire nelle migliori soluzioni tecnologiche ed organizzative disponibili, tali da ***assicurare la massima qualità delle lavorazioni e il pieno controllo delle informazioni di ritorno dal campo.***

Barbagli come «Process-outsourcer»

Barbagli è un operatore leader nelle ***field operation tecniche e metrologiche*** rivolte al mercato dei servizi ai contatori di acqua, gas, energia elettrica e calore, al sub-metering e alla telegestione.

L'azienda, con una profonda tradizione nel settore (anno di fondazione: 1923..), ha intrapreso da molti anni un percorso di costante innovazione tecnologia e organizzativa, volta ***all'applicazione di logiche del comparto industriale all'erogazione dei servizi.***

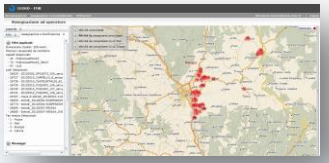
L'adozione di principi propri delle teorie del Lean 6-Sigma, assieme a costanti investimenti in ricerca e sviluppo, collaborazioni con **primarie Università** italiane e **Istituti di ricerca** (IBIS Firenze, ASAP-SMF Forum, AIRC. Group) hanno consentito all'azienda di costituire un ***«Success-case»*** in tale settore, connotato da una tradizione di scarsa innovazione e da una contesto competitivo basato sul prezzo.

Barbagli come «Process-outsourcer»

Barbagli come «process-outsourcer», alcuni dati:

- ***5.000.000*** di ordini di lavoro gestiti ogni anno su tutto il territorio nazionale.
- Operatività su ***tutto il territorio nazionale gestita in tempo reale*** con piattaforme di workforce-management e tecnologia mobile.

- Qualifiche di **ISPETTORE METROLOGICO** e **RIPARATORE METRICO** per le attività di verifica ispettiva e manutenzione.
- ***Pianificazione operativa multi-skill*** con una matrice di oltre 50 skill in grado di favorire la gestione ottimale delle attività.



- Gestione ***lavorazioni in picco di attività*** tramite pianificazione dinamica in real-time.
- ***Interazione in tempo reale*** da parte del Committente del servizio attraverso piattaforme WEB dedicate, per monitoraggio attività, gestione ODL, reportistica, ecc.

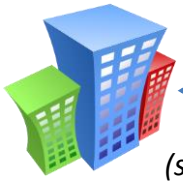
Barbagli per la Delibera 155/08

Servizi legati alla Telegestione GAS disponibili su tutto il territorio nazionale:

- ✓ ***Analisi preliminare dei siti*** per la creazione delle reti radio dei concentratori
- ✓ Analisi per l'acquisizione dei siti per l'installazione dei concentratori
- ✓ ***Gestione del rapporto con l'utenza*** per la presa di appuntamento, ove prevista, la gestione di interventi su fasce orarie e altre eventuali modalità
- ✓ ***Installazione degli smart meters,*** programmazione e test della comunicazione
- ✓ ***Stoccaggio, gestione e smaltimento dei contatori vetusti***
- ✓ ***Verifiche metrologiche*** periodiche sugli smart meter e sui convertitori di volume con ispettori metrologici secondo il Decreto 75 MISE
- ✓ ***Interventi di manutenzione sui convertitori di volume*** in qualità di Riparatore metrico

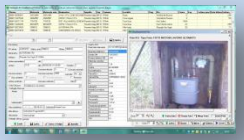
Barbagli per il mass market

Gestione END-TO-END delle attività



UTILITY «SAC»

(sistema acquisizione centrale)



barbagli
Metering innovation

Ricezione dell'ordine di lavoro

- work order check
- geo normalization

Pianificazione operativa

- G.I.S. service
- field management

Installazione digitale dello smart meter

- field management
- meter installation

Programmazione digitale dello smart meter

- GAS parametriszton
- Communication check

Validazione dell'installazione e dei parametri

- GAS parameters check
- Insallation check

barbagli
Metering innovation

Chiusura dell'ordine di lavoro

Barbagli per il mass market

Gestione integrata del flusso logistico dei materiali

Consegna materiali e smart meter

UTILITY

Consegna o smaltimento contatore vetusto

barbagli
Metering innovation

Ricezione dell'ordine di lavoro

- work order check
- geo normalization

Pianificazione operativa

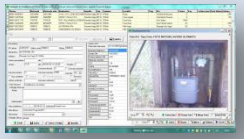
- G.I.S. service
- field management

Installazione digitale dello smart meter

- field management
- meter installation

Programmazione digitale dello smart meter

- GAS parametriszton
- Communication check



Validazione dell'installazione e dei parametri

- GAS parameters check
- Insallation check

barbagli
Metering innovation

Chiusura dell'ordine di lavoro

Stoccaggio materiali e smart meter presso magazzini locali

Dispacciamento agli operatori di «field»

Installazione smart meter e recupero del vetusto

Stoccaggio contatore vetusto

1953 2013 CIG 60° ANNIVERSARIO COMITATO ITALIANO GAS

Torniamo alla domanda iniziale: il mass market è solo un problema di scelte tecnologiche?

Possiamo concludere che le scelte tecnologiche sono cruciali, ed è opportuno dedicare ad esse un ***approccio molto rigoroso****, ma se non trattiamo* ***con lo stesso rigore*** *anche la definizione del deploy in campo…*

… la buona riuscita del progetto rischia di essere irreversibilmente compromessa!

Grazie per l'attenzione!

Paolo Barbagli *– V. Barbagli Srl – email:* ***p.barbagli@barbagli.it***

barbagli

Servizi che contano