

A high-speed photograph of a water splash against a light blue background. The water is captured in mid-air, with many droplets and a central column of water rising from a pool of water at the bottom. The lighting is bright, creating highlights and shadows on the water's surface.

PROGETTO GE.SE.SA. 2.0

WFM

Gesesa

GRUPPO ACEA

GESESA quale società del gruppo ACEA partecipa alla nuova VISION del gruppo



OGGI

Le principali **Aree Industriali** di Acea operano in regime di Monopolio.

Gesesa

GRUPPO ACEA

DOMANI

L'obiettivo è che la logica e la **qualità dei nostri servizi** diventino tipiche di un'azienda che si confronta sul mercato.

GESESA i principali obiettivi

Incremento
competenze



Miglioramento della
qualità del servizio



Maggiore **attenzione**
ai clienti

Maggiore **sicurezza**
per i propri
dipendenti



Miglioramento
dell'**immagine**
aziendale



Maggiore attenzione
alla **sostenibilità**
aziendale

GESESA il nuovo modello operativo

Il nuovo modello operativo prende a riferimento l'esperienza di successo di **grandi Utilities estere (es. Thames Water)**, e quanto già sperimentato nell'ambito del Gruppo Acea.

Gesesa

GRUPPO ACEA



- Processi ridisegnati in **ottica cliente**
- **Standardizzazione** delle modalità operative
- **Condivisione delle informazioni** commerciali, finanziarie e tecniche
- **Digitalizzazione della documentazione** cartacea
- **Riduzione dei tempi** di lavorazione della singola richiesta
- Definizione di **processi snelli, veloci, trasversali** alle strutture che intervengono nella gestione delle richieste del cliente.

GESESA approccio al cambiamento

L'approccio tradizionale:

TOP - DOWN



1 CAMBIA L'ORGANIZZAZIONE

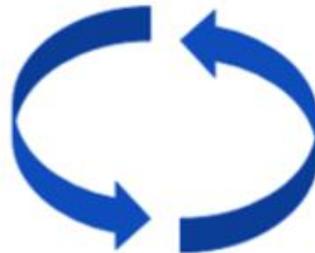


2 CAMBIANO I PROCESSI



3 CAMBIA IL MODO DI LAVORARE

Gesesa
GRUPPO ACEA



Approccio con il WFM:

BOTTOM - UP



1 CAMBIA IL MODO DI LAVORARE



2 CAMBIANO I PROCESSI



3 CAMBIA L'ORGANIZZAZIONE

Workforce Management - WFM (“Gestione Forza Lavoro”) Potenziamento della gestione operativa

Gesesa
GRUPPO ACEA



**Gestione efficiente del tempo di tutte le persone coinvolte
sulla base di dati storici e di stime sulle attività da svolgere**

GESESA il progetto WFM

L'acronimo WFM significa essenzialmente 3 cose:

- **Riduzione del lavoro cartaceo con risparmio di tempo** → Eliminazione lavoro di travaso dati su SAP, eliminazione dei passaggi cartacei intermedi.



- **Pianificazione, assegnazione e monitoraggio dei lavori con l'ausilio di sistemi informatici** → Miglior accesso alle informazioni indispensabili per il vostro lavoro

Gesesa

GRUPPO ACEA

- **Incremento della vostra professionalità** → Utilizzo di tecnologie all'avanguardia



Il programma [GESEA 2.0](#) ha rinnovato tutti i processi aziendali. Per evidenziare le differenze confrontiamo ad esempio il processo di gestione guasti, com'era e com'è.

ieri



Il programma [GESEA 2.0](#) ha rinnovato tutti i processi aziendali. Per evidenziare le differenze confrontiamo ad esempio il processo di gestione guasti, com'era e com'è.

OGGI



1
Ricezione segnalazione di guasto



2
Dispacciamento alla squadra in condizioni ottimali



3
Esecuzione intervento e consuntivo su tablet

- + Abbattimento tempi di intervento
- + Riduzione spostamenti e consumo carburante
- + Processo senza carta
- + Monitoraggio costante
- + Consuntivazione in tempo reale
- + Semplificazione attività di consuntivazione



Gesesa

GRUPPO ACEA

NUOVE TECNOLOGIE PIU' PERFORMANTI

MOBILE (Tablet)

- utilizzo di **strumenti mobile** per i principali processi operativi
- sistemi disponibili su **app di facile utilizzo**

ALTA AFFIDABILITA' DEI SISTEMI

- **riduzione blocchi** delle applicazioni
- **minimizzazione del rischio** di indisponibilità prolungata

- **sostanziale aumento della performance** dei sistemi
- **reportistica in tempo reale**

APPLICAZIONI CENTRALIZZATE DI GRUPPO

- semplificazione della operatività
- **esigenze formative mirate** su pochi applicativi standard

WEB

- Integrazione con **canali digitali** e social network
- **app commerciali dedicate**, con servizi innovativi anche per la cittadinanza

