

SI-QUALITA'

Servizio Idrico: un sistema informatico a supporto degli standard di qualità

Milano 24/11/2016

Designed and Created by Focus Informatica



SI-QUALITA'

Servizio Idrico: un sistema informatico
a supporto degli standard di qualità

Dalla stretta collaborazione tra Lura Ambiente, Gestore del Servizio Idrico Integrato, e Focus Informatica, società ICT è nata una soluzione concreta e facile per lo sviluppo e il controllo della qualità del servizio.

Deliberazione nr. 655/2015 del 23/12/2015 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico



SI-QUALITA'

Per il cittadino-utente è utile, facile e immediato,...



SI-QUALITA'

Per il gestore del servizio idrico integrato è uno strumento concreto per migliorare la qualità del proprio servizio, ridurre i costi e organizzare le informazioni



SI-QUALITA'

L'utente del servizio da un qualsiasi dispositivo con browser internet può facilmente inviare al gestore del servizio:

- ▶ richiesta di preventivo
- ▶ richiesta di intervento sul contatore
- ▶ reclamo

The image displays three overlapping screenshots of the SI-QUALITA' web interface, illustrating the user experience for different service requests:

- Reclamo/Richieste:** This form includes sections for 'Dati anagrafici' (Name, Surname, Address, Municipality, CAP, Role), 'Informazioni di contatto' (Email, Cellphone, Note), 'Tipo Comunicazione' (Email, SMS), and 'Tipologia d'uso dell'acqua' (Domestic, Public, Industrial).
- Intervento su contatore:** This form includes sections for 'Dati anagrafici' (Name, Surname, Address, Municipality, CAP, Role), 'Informazioni di contatto' (Email, Cellphone, Note), 'Tipo Comunicazione' (Email, SMS), and 'Dati Utente Esistente' (Address, Municipality, CAP).
- Richiesta di preventivo per allacciamento:** This form includes sections for 'Dati anagrafici' (Name, Surname, Address, Municipality, CAP), 'Informazioni di contatto' (Email, Cellphone, Note), 'Tipo Comunicazione' (Email, SMS), and 'Indirizzo Allaccio' (Address, Municipality, CAP).

SI-QUALITA'

Il gestore del servizio prende in carico immediatamente la richiesta e/o il reclamo e il sistema lo aiuta nel monitorare tempi e situazioni critiche.

Stato: MASSIMA MEDIA MINIMA

Categoria:

Data Apertura Da: A:

Data Chiusura Da: A:

Richiedente:

Anno Richiesta: 2016

Comune Segnalazione:

Ricerca Libera:

VEDI/ CANCELLA	ASSEGNA	FOGLIO DA LAVORO	NR.	TIPOLOGIA	DATA APERTURA	RICHIEDENTE	CASISTICA	COMUNE SEGNAZIONE	PRIORETA	STATO	REFERIMENTO
			793	Richiesta informazioni	20/10/2016 16:45		Altro (inserire nella nota)	CARONNO PERTUSELLA		NUOVO	
			791	Segnalazione	20/10/2016 08:45		Pressione (poco flusso dai rubinetti)	GUANZATE	MASSIMA	ASSEGNATO	
			790	Segnalazione	20/10/2016 08:41		Perdita / rottura rete idrica	CARONNO PERTUSELLA	MASSIMA	ASSEGNATO	
			788	Segnalazione	18/10/2016 16:47		Perdita su contatore - saracinesca	ROVELLO PORRO	MEDIA	ASSEGNATO	
			788	Segnalazione	18/10/2016 16:46		Caratteristiche dell'acqua (odore - sapore - presenza residui solidi)	ROVELLASCA	MASSIMA	PRESO IN CARICO	
			787	Segnalazione	17/10/2016 08:59		Mancanza di flusso dell'acqua dai rubinetti	ROVELLO PORRO	MASSIMA	PRESO IN CARICO	
			785	Segnalazione	13/10/2016 12:29		Perdita / rottura rete fognaria	ROVELLASCA	MASSIMA	COMPLETATO	
			784	Segnalazione	13/10/2016 10:32		Perdita su contatore - saracinesca	ROVELLASCA	MEDIA	COMPLETATO	
			783	Segnalazione	12/10/2016 16:40		Altro (inserire nella nota)	ROVELLO PORRO	MEDIA	COMPLETATO	
			782	Richiesta informazioni	11/10/2016 11:30		Altro (inserire nella nota)	CERRETO			
			781	Segnali							
			780	Segnali							
			779	Segnali							

Costi

Qualità

Tempi

HO
Lura Ambientespa

TICKET 785

Comune Segnalazione: ROVELLASCA

Tipologia:

Richiedente:

Note: Segnala perdita fognatura in via xxxv Aprile angolo xx Settembre

Priorità: **MASSIMA**

Data scadenza: 13/10/2016

Compilatore:

Risposta: VERIFICATO IN DATA ODIERNA DA

Data Chiusura: 13/10/2016

Referimento:

Mail chiusura:

Da discutere con direzione:

Tempi di chiusura:

Professionalità del tecnico:

TICKET 785

Nr. Segnalazione: 785

Data Apertura: 13/10/2016 12:29

Dati Generali | Allegati | Note

Comune Segnalazione: ROVELLASCA

Tipologia: Segnalazione

Richiedente:

In qualità di:

Residenza:

N°:

Indirizzo:

Comune: ROVELLASCA

Cellulare: +390480031117

Email:

Numero Contratto:

Casistica: Perdita / rottura rete fognaria

Note: Segnala perdita fognatura in via xxxv Aprile angolo xx Settembre

Compilatore:

Referimento:

Priorità: **MASSIMA**

Data scadenza: 13/10/2016

Risposta: VERIFICATO IN DATA ODIERNA DA

Data Chiusura: 13/10/2016 14:41

TICKET 793

Nr. Segnalazione: 793

Data Apertura: 20/10/2016 16:45

Dati Generali | Allegati | Note

Comune Segnalazione: CARONNO PERTUSELLA

Tipologia: Richiesta informazioni

Richiedente:

In qualità di:

Residenza:

N°: 312

Indirizzo:

Comune: Caronno Pertusella

Cellulare: +390309111

Email:

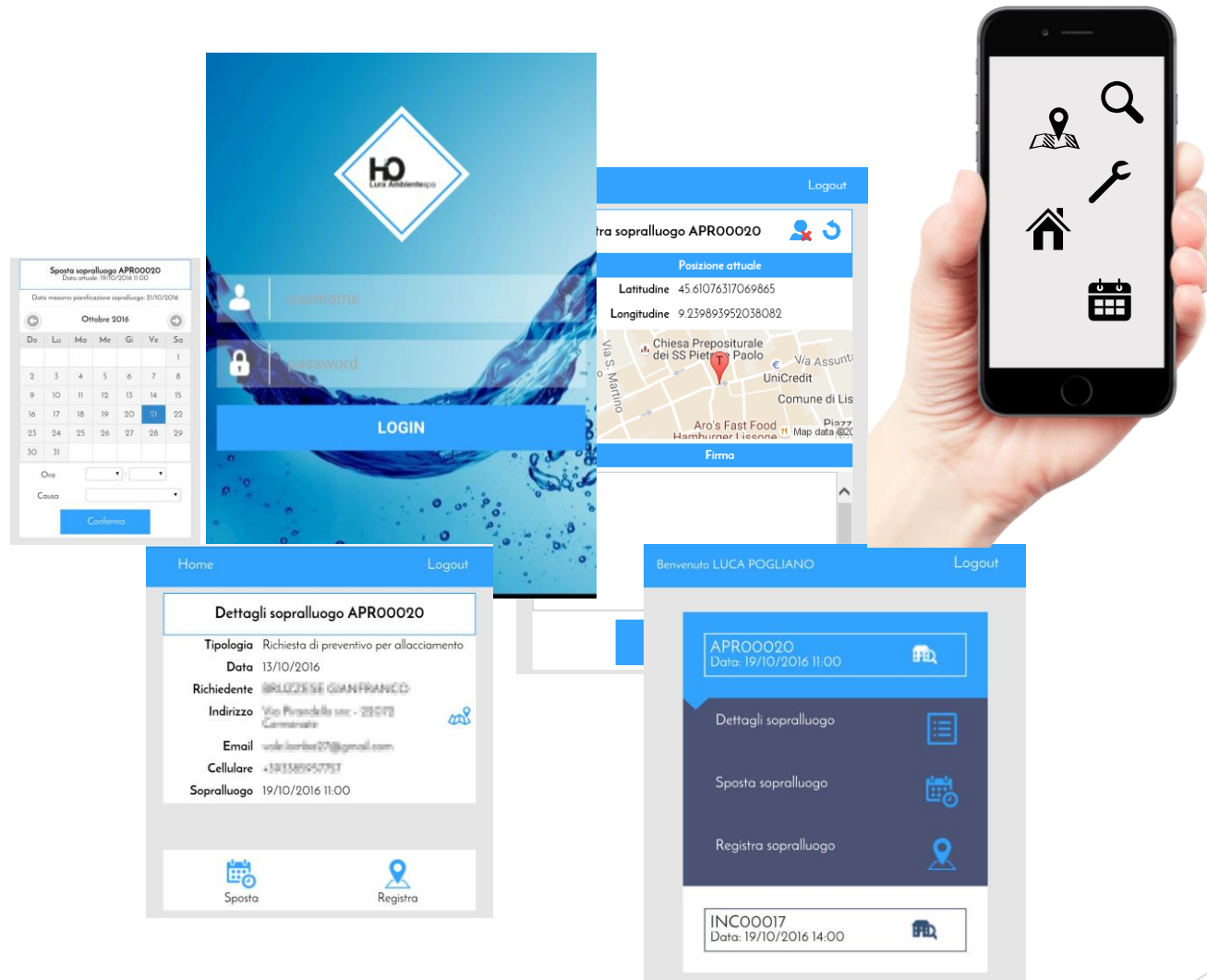
Numero Contratto:

RELATIVO A UN CANTIERE EDILE. ULTIMA FATTURA (PERIODO FATTURAZIONE MAGGIO) STATA EMESSA LA FATTURA SUCCESSIVA ED IN LA PER EMAIL

NULLA

SI-QUALITA'

Anche per il tecnico uno strumento agile, veloce e mobile: nelle situazioni dove è necessario il tecnico interviene con un sopralluogo.



SI-QUALITA'

L'introduzione di un sistema informatico può portare numerosi benefici sia per il gestore che per l'utente.



Il gestore

- ▶ Conoscere immediatamente le richieste degli utenti e gli eventuali reclami
- ▶ Intervenire con puntualità e adempiere quindi anche alla delibera dell'Autorità (delibera 655/2015)
- ▶ Un concreto aiuto al raggiungimento degli obiettivi di qualità
- ▶ Informazioni statistiche preziose
- ▶ Contatto positivo con l'utente
- ▶ Innovare e digitalizzare i processi e quindi sviluppare anche le risorse umane

SI-QUALITA'

L'introduzione di un sistema informatico può portare numerosi benefici sia per il gestore che per l'utente.



L'utente

- ▶ Facilità di accesso alle richieste
- ▶ Soddisfazione per interventi più puntuali e veloci
- ▶ Contatto positivo con il gestore
- ▶ Comunicazione costante e immediata nel corso della pratica

SI-QUALITA'

Soluzione informatica e servizio
web mobile e cloud

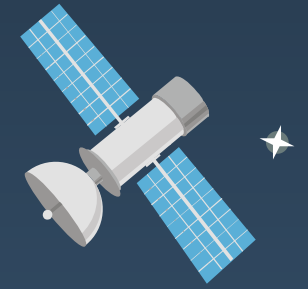


FOCUS
informatica

HO
Lura Ambiente spa

I punti di forza

- ▶ Non è un'applicazione informatica ma una soluzione/servizio nata dalla costante collaborazione con un importante gestore di servizio idrico come LURA AMBIENTE
- ▶ E' una soluzione molto concreta e flessibile
- ▶ E' web e mobile
- ▶ E' semplice
- ▶ E' cloud






Grazie per l'attenzione

DO NOT FORGET TO SHARE YOUR IDEA!

Contatti:

-  Via SS Pietro e Paolo 4 20 851 Lissone MB Italy
-  +39 039 2450367
-  info@focusinformatica.com

Follow us on:

-  www.focusinformatica.com
-  LinkedIn
-  Youtube

