

Caso di Studio: ManutenzioneA360gradi

Un Global Service è “un contratto di esternalizzazione basato sui risultati, con il quale si affida un sistema integrato di attività di manutenzione immobiliare con piena responsabilità da parte dell'assuntore sui risultati in termini di raggiungimento e/o mantenimento di livelli prestazionali prestabiliti dal committente” [UNI 11136:2004]. Con tale contratto, i responsabili dei negozi si liberano della gestione diretta delle manutenzioni nella propria sede affidando il compito a un assuntore che garantisce gli interventi.

Il Caso di Studio riguarda *ManutenzioneA360gradi*, un sistema di supporto al Global Service di una catena di ipermercati con un centinaio di sedi dislocate sull'intero territorio nazionale. *ManutenzioneA360gradi* offre supporto a una Centrale Operativa (CO), a dei supervisori e a dei responsabili della manutenzione; garantisce il collegamento in rete delle sedi, offre un sistema di autenticazione sicuro e funzionalità di rendicontazione statistica per valutare la qualità del servizio offerto. Le statistiche sono accessibili solo all'assuntore.

Le sedi sono divise per regione, per tipo (minimercato, supermercato, ipermercato, magazzino) e per area (es. area1=liguria e toscana, area2=altre regioni). Ogni sede è suddivisa in reparti ed è assegnata a un responsabile della manutenzione. Ogni oggetto, dal lato delle sedi, è classificato secondo l'appartenenza a un reparto; dal lato dei manutentori è classificato secondo il tipo di riparazione che può essere necessaria e le condizioni di utilizzo. Le manutenzioni possono essere programmate o in risposta a segnalazioni di guasto.

La CO è costituita da un insieme di persone che gestiscono i fornitori che effettuano gli interventi di manutenzione. L'inventario degli oggetti sotto manutenzione viene gestito per mezzo di palmari, che hanno un'interfaccia per la compilazione delle schede oggetto e un lettore di codice a barre, per acquisire il codice unico dall'etichetta posta all'uopo su ogni oggetto. Al termine del censimento di un negozio si scaricano i dati su un server. Un supervisore procederà a caricare i nuovi dati nel sistema. Solo i responsabili della manutenzione e la CO possono creare e modificare le schede degli oggetti.

CO e responsabili della manutenzione possono inserire i dati di contatto dei fornitori (email, numero di telefono, indirizzo, tipi di riparazione prestati), e delle sedi (email, numero di telefono del responsabile del negozio, indirizzo). Inoltre sono indicate, per ogni fornitore, le riparazioni svolte secondo un contratto senza ulteriori costi (canone).

Per ogni guasto la sede interessata inserisce una Scheda d'Intervento (SdI). La SdI indica il nome del segnalante, l'oggetto guasto, una descrizione del problema e la causa del guasto (usura, incuria, sinistro, non rilevabile). L'immissione della SdI genera un'email alla CO che la analizza e l'accetta o la rifiuta. Il sistema informa il mittente della decisione. La CO può ricevere una segnalazione di guasto anche per via telefonica, e procede a inserire la SdI o a rifiutare la richiesta.

In caso di accettazione, viene comunicato al segnalante l'identificativo (unico) della SdI, col quale sarà possibile accedere alla pagina che con le informazioni sullo stato della SdI stessa. La CO determina quale sia il fornitore adeguato a risolvere il guasto segnalato, lo contatta, fissa un appuntamento per effettuare il lavoro e registra l'assegnamento nella SdI. La sede richiedente e il fornitore sono notificati via email. Il fornitore riceve anche la URL della pagina web della SdI. La CO annoterà sulle SdI ogni informazione utile, correggerà eventualmente la causa del guasto indicata, inserirà le date previste ed effettive di inizio e fine del lavoro, i costi degli interventi.

Gli interventi possono essere di tre categorie: quelli a canone (che non generano ulteriori costi), quelli extra-canone ma sotto una determinata soglia (es. 500€) che sono automaticamente approvati e quelli extra-canone oltre la soglia, che necessitano di approvazione esplicita da parte del committente. I costi dei materiali sono riportati a parte. L'importo di spesa totale è riportato in un campo denominato importo fatturato.

Al termine dell'intervento, il fornitore comunica alla CO l'avvenuta riparazione, e la CO annota la data di esecuzione e riporta eventuali comunicazioni del fornitore. La fine dell'intervento viene comunicata via email alla sede richiedente. Per ogni SdI deve essere poi previsto uno stato di "chiusura definitiva", che ne preveda l'archiviazione per successive analisi (data warehouse).

Tutti gli utenti possono visualizzare le SdI di loro pertinenza; la CO, i supervisor e i responsabili della manutenzione accedono a tutte le SdI.

I responsabili della manutenzione pianificano gli interventi di manutenzione programmata, secondo le prescrizioni della legislazione e dei manuali d'uso. Le manutenzioni programmate possono essere di periodicità mensile, bimestrale, trimestrale, semestrale, annuale, biennale. Un intervento di manutenzione programmata è definito per tutti gli oggetti dello stesso tipo presenti in una sede.

Il sistema mantiene il calendario delle manutenzioni programmate, permettendone la visualizzazione a ciascun interessato secondo le proprie pertinenze. Ogni settimana i fornitori devono ricevere una email con la lista degli interventi manutentivi della settimana successiva. Una volta eseguito un intervento di manutenzione programmata, il fornitore ne comunica la fine alla CO, che lo registra, riportando eventuali ritardi.

A seguito di un intervento di manutenzione programmata, il fornitore può segnalare alla CO la necessità di un intervento per riparare un oggetto. La SdI, in questo caso, contiene anche il riferimento all'intervento programmato che l'ha generata. Come sempre, la CO può accettarla o rifiutarla.