

# GESTIONE SNELLA E INTELLIGENTE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

L'adozione di una soluzione snella per la gestione automatica dei documenti cliente ha supportato l'integrazione di un nuovo sistema gestionale e consentito un notevole recupero di efficienza, oltre alla riduzione dei costi.

Il caso della Società Elettrica Sopracenerina nella Svizzera italiana

A CURA DI MICHELE CICERI\*

Con circa 80 mila clienti collegati e oltre 180 dipendenti, la Società Elettrica Sopracenerina è una delle più grandi aziende elettriche di distribuzione operanti nel Canton Ticino, in Svizzera. La complessità dell'attività svolta e il numero elevato di interlocutori-clienti si basano sull'esistenza di una solida struttura IT, oggetto negli ultimi anni di alcune importanti decisioni strategiche nell'ottica di un maggiore allineamento con l'attività di business. "La prima di queste decisioni importanti risale al 2006 e ha riguardato la sostituzione del gestionale AS/400 con SAP I-SU (verticalizzazione per le utility) avallata dall'azionista di riferimento, l'Alpiq, uno dei maggiori produttori svizzeri di energia che ha sede a Olten nella Svizzera tedesca e attiva a livello europeo nel commercio dell'energia", afferma Maurizio Bellanca, Responsabile del Servizio di Informatica di SES. L'attività di distribuzione di energia comporta l'emissione da parte di SES di oltre 75 mila fatture al trimestre provenienti dal sistema SAP che devono giungere a destinazione. "Avevamo di conseguenza l'esigenza forte di gestire l'output dei documenti - prosegue Bellanca - anche perché la vecchia soluzione non era più allineata con la nuova architettura conseguente all'implementazione di SAP, e i costi che sarebbero stati necessari per il suo sviluppo erano eccessivi. Per questa ragione, sempre nel 2006, abbiamo acquistato una licenza di Esker DeliveryWare in funzione gateway per gestire in modo automatico la produzione e l'archiviazione dei documenti".

Nel 2007, sulla scorta dei risultati e di una serie di valutazioni, SES ha adottato la soluzione Esker DeliveryWare come piattaforma per personalizzare più di 70 tipi di documenti diversi, in

massima parte provenienti dall'output di SAP in formato RDI. "A partire da questa fase e ancora nelle successive, SES è diventata un vero e proprio centro di competenza di Esker DeliveryWare", dice Bellanca. "Verificato che il sistema risultava essere



Maurizio Bellanca, Responsabile del Servizio di Informatica di SES



trasversale rispetto agli altri, abbiamo infatti deciso di accrescere le competenze interne sulla soluzione di Esker. Questo ci ha permesso da una parte di disporre dell'elasticità necessaria per dare

risposte rapide alle richieste e dall'altra un risparmio economico nell'ambito dei progetti, che da quel momento hanno cominciato a essere gestiti completamente al nostro interno".

## Società Elettrica Sopracenerina

Società Elettrica Sopracenerina, SES, è una delle maggiori aziende elettriche di distribuzione operanti nel Canton Ticino, in Svizzera. Nata nel 1933 dalla fusione tra Società Elettrica Locarnese (fondata nel 1903) e Società Elettrica delle Tre Valli (fondata nel 1913) SES si è sempre caratterizzata come realtà ticinese attenta alla propria responsabilità imprenditoriale nei confronti dell'economia regionale, pur conservando solidi legami con società elettriche della Svizzera interna che hanno detenuto la maggioranza del suo capitale (la Motor Columbus fino al 1992 e poi l'Alpiq AG di Olten). Società di natura privata, a partire dall'inizio degli anni 90 SES è quotata in borsa allo Swiss Stock Exchange. Alla rete della SES sono collegati circa 80 mila clienti il cui consumo annuo di energia è valutabile in circa 739 mio di kWh (anno 2010). L'energia proviene per la massima parte dall'Azienda Elettrica Ticinese e in piccola parte dalle proprie centrali di produzione (Giumaglio e Ticinetto) e, per quanto concerne il comprensorio grigionese, da acquisti presso l'UCE (Unione di Comuni per l'Energia). SES svolge la sua attività in stretta collaborazione con i Comuni che, in base alla legislazione cantonale in materia, in-

cassano tributi per ogni kWh venduto ai clienti finali. L'azienda è organizzata in modo da assicurare un servizio efficiente in tutta la sua vasta zona di distribuzione, un compito arduo e dispendioso sia in termini di risorse umane sia finanziarie in considerazione della particolare configurazione del territorio, caratterizzato da molte valli difficilmente accessibili e scarsamente popolate. A Locarno, in un palazzo ricco di storia, si trovano la direzione, i servizi amministrativi e finanziari e i servizi tecnici della zona sud (Locarnese, Valle Maggia, Centovalli, Onsernone, Terre di Pedemonte, Verzasca, Piano di Magadino e Gambarogno); a Biasca si trovano i servizi tecnici e alcuni servizi commerciali della zona nord (Leventina, Blenio, Riviera, Mesolcina e parte della Calanca). La Società Elettrica Sopracenerina dà lavoro a 181 collaboratori e 11 apprendisti (dato al 31 dicembre 2010) e da alcuni anni è impegnata nello sviluppo di servizi di consulenza energetica per promuovere l'uso razionale dell'energia e favorire l'impiego di fonti rinnovabili. Sin dal 1997, SES ha implementato un sistema di gestione della qualità ed è certificata in diversi ambiti (qualità, ambiente e sicurezza). Diversi impianti di produzione sono certificati Naturemade Star e Tüv.



Nel 2008, SES ha implementato il flusso di acquisizione dei form di autolettura dei contatori (OCR) e oggi, 2011, dopo un rapido aggiornamento alla nuova versione di Esker DeliveryWare terminato nel 2010, sta ultimando il progetto di integrazione di EDW con FileNet, lo strumento di ECM scelto da SES per "la facilità di integrazione con i sistemi IT già presenti in azienda", spiega Bellanca. "In seguito all'integrazione con FileNet - prosegue - tutti i documenti che vengono archiviati passano per EDW. Questo fa oggi della soluzione di Esker uno dei nostri sistemi di riferimento ed è stato il motivo per cui abbiamo deciso di accrescere le competenze interne".

### Punti di forza e vantaggi di una soluzione

Oggi le circa 75 mila fatture a trimestre emesse da SES escono dal sistema SAP e vengono inviate a Esker DeliveryWare in formato RDI. Da Esker DeliveryWare vengono inviate elettronicamente in FileNet e inviate al servizio di stampa e delivery postale di Suisse Post Solutions. Molti altri documenti transitano da Esker DeliveryWare (inviati come allegati e-mail) che procede con l'indicizzazione automatica per la successiva archiviazione elettronica in FileNet. "I motivi che ci hanno indirizzati verso la scelta di Esker DeliveryWare sono l'utilizzo molto facile e intuitivo di questa soluzione, la possibilità di servircene, da subito e in futuro, anche per scopi diversi dall'output documentale, l'estrema flessibilità della nuova versione del software e la possibilità di interfacciare sistemi anche molto diversi tra loro. Quella di Esker DeliveryWare è stata per SES una scelta di prospettiva più che di contingenza", sottolinea Bellanca. "Oggi con Esker DeliveryWare riusciamo a gestire l'input di tutte le tipologie di documento e a livello di processi è stato possibile semplificare il workflow documentale, ad esempio trasferendo all'esterno la produzione delle fatture, con un ulteriore risparmio. A fronte di tutto questo, l'impatto sugli utenti interni è stato pari a zero perché l'utilizzatore quasi non si accorge dell'esistenza di Esker DeliveryWare".

La soddisfazione di SES abbraccia anche il ruolo di supporto svolto dal fornitore. "Che noi in SES chiamiamo convenzionalmente partner - afferma Bellanca - e che nel caso di Esker ha dimostrato una grande sensibilità verso le nostre esigenze".

Per quanto riguarda i prossimi step, il lavoro non manca. "L'evoluzione è continua e visto che Esker DeliveryWare fa parte del nocciolo dei nostri sistemi, l'automatizzazione di altri processi di business passerà attraverso questa soluzione. Ancora non abbiamo esteso la gestione elettronica ai documenti del ciclo passivo e presto dovremo fare una scelta. Un capitolo importantissimo riguarderà poi la dematerializzazione, che avrà lo scopo di recuperare ulteriore efficienza, farci risparmiare lo spazio fisico che oggi destiniamo alla conservazione dei documenti e ridurre drasticamente il consumo di carta".

\*REDATTORE EXECUTIVE.IT