

CONS.TRUENS

La manutenzione del patrimonio immobiliare e ...non solo!

Cliente

Consorzio Cons.truens a.r.l.

<http://www.construens.it>

Cons.truens è un Consorzio, con sede in Bari, costituito per gestire le manutenzioni del patrimonio immobiliare di Enti e privati.

Vi partecipano diverse imprese del settore edile e della manutenzione di impianti dislocate in vari comuni della provincia di Bari.

A ciascuna azienda è attribuito un territorio di competenza per assicurare la capillarità e la tempestività degli interventi.



Obiettivi

L'Istituto Autonomo Case Popolari di Bari ha affidato il servizio di manutenzione ordinaria degli immobili di sua proprietà al Consorzio Cons.truens a r.l.

Il servizio era organizzato in modo tale che le richieste d'intervento degli inquilini fossero indirizzate ad un call-center consortile che le processava e poi le archiviava in maniera tradizionale, in cartelline cartacee.



Francesco MISCEO
Coordinatore Ufficio tecnico
e Call-Center
Construens a r.l.

Le richieste venivano girate al consorzio competente per territorio il quale, effettuato il sopralluogo, richiedeva allo IACP l'autorizzazione all'intervento, allegando relazioni ed eventuali foto di quanto rilevato.

L'Istituto comunicava l'autorizzazione o il diniego.

Il consorzio, ad intervento concluso, consegnava presso l'Istituto ed alla Direzione del Consorzio, la pratica contenente i documenti dimostrativi di quanto realizzato.

La comunicazione con l'Istituto avveniva tramite consegna fisica e ritiro delle pratiche, motivo per cui la mole di carta prodotta e da conservare presso tutti gli attori del processo era di quantità tale da rappresentare il primo problema da risolvere.

Altre criticità si individuavano nelle laboriose ricerche delle pratiche, nei ritardi provocati da

temporanei smarrimenti e nell'assenza di un veloce mezzo di comunicazione tra strutture fisicamente distanti tra loro.

Diveniva essenziale, quindi, dotarsi di uno strumento che semplificasse il lavoro di tutti gli attori del processo, che assicurasse una più immediata comunicazione e che perseguisse l'obiettivo di ottimizzare i costi attraverso un aumento di produttività e la contrazione delle spese.

L'obiettivo andava, però, raggiunto evitando impatti negativi sull'operatività.

Soluzione

Ogni attore del processo, in qualsiasi struttura dislocata si trovi, accede alla piattaforma, attraverso la propria agenda delle attività.

Il procedimento è avviato dalla chiamata telefonica di un inquilino al call-center.

L'operatore compila una form che rileva i dati relativi all'immobile dal DB esistente.

Il sistema fascicola la richiesta e la notifica al consorzio competente per territorio il quale procede al sopralluogo e sottopone allo IACP, dotato anch'esso di una agenda dedicata, tutta la documentazione utile alla propria decisione.

L'approvazione o il diniego è notificato dall'Istituto al consorzio il quale procede all'intervento se autorizzato.

Ad intervento concluso, avviene la contabilizzazione.

Il processo è completamente digitalizzato e, nel suo dispiegarsi, utilizza varie funzioni (timer, predeterminate autorizzazioni alla consultazione, autocomposizione di documenti standard, storicizzazione dei processi, allegazione alle comunicazioni di file di ogni tipo ed altro) utili immediatamente o utilizzabili nel tempo per ottenere dati necessari ad estrapolare statistiche e/o ai monitoraggi.

Risultati

Il cartaceo è quasi scomparso dalle scrivanie degli utenti, al pari delle code di lavorazione, ora gestite elettronicamente.

Gli smarrimenti sono solo un ricordo mentre i ritardi sono contenuti in tempi fisiologici poiché ogni processo è storicizzato e monitorato.

La soluzione implementata ha significativamente diminuito i tempi di intervento, aumentato la produttività degli attori del procedimento, ridotto i costi telefonici di ogni struttura partecipante e le ricerche ricevono risposte in tempo reale.

Ma, soprattutto, la procedura, assistita on-line, viene pienamente utilizzata con palese soddisfazione del Cliente.