

# Hera

## 2.2 Prepararsi al futuro



Contatori elettronici e un sistema di gestione IBM si traducono in un forte vantaggio competitivo.

### Esigenza di business

Hera è una multi-utility che opera in Emilia Romagna. Persegue una strategia di crescita ed è focalizzata su tre aree: trattamento dei rifiuti, energia e acqua.

Nel 2008 una delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha decretato che entro il 2016 tutti i contatori del gas, domestici e industriali, devono essere sostituiti con contatori gestiti remotamente. Com'è accaduto nel mercato dell'elettricità, la misurazione intelligente del gas favorirà una nuova era all'insegna del servizio al cliente e dell'efficienza operativa. La spinta normativa era importante, ma l'azienda voleva cogliere l'opportunità per creare una soluzione flessibile, in grado non solo di recuperare i dati di consumo degli utenti ma anche di sfruttare quest'investimento per consentire analisi e ottimizzazione come parte di un progetto importante di trasformazione delle sue infrastrutture. IBM offriva non solo la migliore soluzione per consentire a Hera di adeguarsi alla normativa, ma anche il supporto necessario per le sfide future nel mercato del gas. In quest'ambito l'ottimizzazione dei processi operativi, la gestione dei clienti, la flessibilità e la possibilità di tracciare il profilo dei clienti saranno protagonisti importanti.

### Soluzione realizzata

Hera sta implementando la soluzione IBM Gas AMM (Automated Meter Management), con cui potrà controllare e gestire remotamente i contatori del gas usando reti "two ways peer-to-peer" SMS o GPRS. La soluzione IBM assicura piena interoperabilità poiché è indipendente dal contatore ed è adattabile a diverse infrastrutture IT e, grazie alla grande esperienza di IBM nel campo dei contatori remoti per l'elettricità, tale architettura garantisce grande scalabilità e robustezza. La soluzione si basa su protocolli standard ed è sviluppata secondo le funzioni standard J2EE della piattaforma WebSphere ed il formato XML per lo scambio dei dati. In tal modo la soluzione può essere facilmente integrata via servizi web con ogni tipo di sistema anche tradizionale.

### Benefici ottenuti

Hera non avrà più bisogno di mandare fisicamente un dipendente presso gli oltre 20.000 clienti per leggere i dati di consumo e altre informazioni diagnostiche, che, invece, saranno raccolti ogni ora di ogni giorno. L'analisi dei dati consentirà, come nel mercato dell'elettricità, di tracciare un profilo delle esigenze del cliente, rendendo possibile predisporre offerte personalizzate ed aumentare la qualità della fatturazione e del servizio in genere. La soluzione è flessibile e sicura e può essere ulteriormente sviluppata per aumentare le capacità analitiche: già oggi, infatti, è pronta ad interfacciare l'applicazione IBM per i dispositivi mobili. Tutte queste possibilità servono per ottimizzare le costose attività "sul campo", riducendo il TCO (Total Cost of Ownership) e migliorando il servizio al cliente.

**Per maggiori info: [ibm.com/software/it/eldorado](http://ibm.com/software/it/eldorado)**

**Hera Group  
Bologna, Italia**

