

DALL'INDUSTRIA

RAFFRESCAMENTO: il valore del servizio

Martino Paradiso

IN UN ENORME INTERVENTO RESIDENZIALE A DUBAI, LE SOLUZIONI ISTA PER MISURA E CONTABILIZZAZIONE DEI CONSUMI E PER LA GESTIONE DEI PAGAMENTI E DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI STANNO FACENDO LA DIFFERENZA PER UN'IMPORTANTÉ SOCIETÀ IMMOBILIARE

Da circa trent'anni Dubai - capitale di uno dei sette regni che formano gli Emirati Arabi Uniti - è una città in costante espansione, chiamata a fronteggiare le sfide dello sviluppo sostenibile nonostante la scarsità di acqua potabile e le condizioni climatiche estreme. Le temperature massime estive, ad esempio, superano i 50 °C e scendono raramente sotto 30 °C, e durante tutto l'anno la vicinanza del mare provoca elevati tassi di umidità, praticamente senza precipitazioni. Il mercato immobiliare locale è caratterizzato da un modello di business che, al pari di quanto avviene per l'edilizia terziaria e commerciale, considera l'abitazione non solo come un bene, ma anche e soprattutto come un servizio (alla persona e alla famiglia). Di conseguenza, le società che inve-

stono nella costruzione dei complessi residenziali si occupano anche di fornire ai propri clienti (proprietari e locatari) tutti i servizi connessi. La qualità di questi ultimi costituisce perciò uno degli aspetti più considerati nella valutazione della convenienza dell'investimento immobiliare. Il valore strategico assunto dai servizi forniti ai clienti è ben rappresentato dalla commessa recentemente conclusa da ista - attiva nelle tecnologie e nei servizi per la contabilizzazione dei consumi idrici e termici - come consulente di NSHAMA, uno dei principali developer locali.

IL PROBLEMA DELL'“ULTIMO MIGLIO”

Attiva dal 2014, NSHAMA è fra le società immobiliari di maggiore successo grazie soprattutto a Town Square Dubai, una nuova ur-



Dubai è una città in costante espansione, chiamata a fronteggiare le condizioni climatiche di estremo caldo afoso per gran parte della stagione estiva

banizzazione estesa su circa 2,9 km², in parte già costruita, che alla conclusione dei lavori metterà a disposizione circa 18.000 nuovi appartamenti dalle taglie più diverse, in case a schiera e in blocchi pluripiano, oltre a servizi collettivi di vicinato, negozi al dettaglio, parco ricreativo con impianti sportivi, un hotel e spazi pubblici a verde. Da circa due anni il team interno - preposto alla gestione dell'erogazione del servizio di raffrescamento alle utenze di Town Square Dubai - incontrava crescenti difficoltà nella gestione corrente dell'attività. Le principali criticità consistevano in:

- inefficace comunicazione ai clienti dei dati circa i consumi, la fatturazione, i pagamenti, ecc.;
- assenza di personale dedicato alla gestione delle relazioni con i clienti;

- possibilità di pagamento solo con modalità tradizionali (contanti, assegni);
- minime competenze tecniche e legali, con conseguenti difficoltà e ritardi nell'affrontare adeguatamente non solo i reclami e le controversie, ma anche le normali richieste di assistenza.

In particolare, il servizio veniva fornito dal cliente direttamente attraverso il suo team interno che, non disponendo di adeguate conoscenze tecniche, sul lato prodotto, e sulla fatturazione, relativamente al servizio, non era in grado di soddisfare le aspettative degli utenti finali.

In ultima analisi, mentre il livello di soddisfazione dei clienti era in costante discesa, crescevano sia la quantità dei contenziosi, sia l'ammontare dei crediti non riscossi.

DALL'INDUSTRIA



Promosso da NSHAMA, Town Square Dubai è un'urbanizzazione ampia 2,9 km² che, a fine lavori, metterà a disposizione circa 18.000 nuovi appartamenti delle taglie più diverse

Per rispondere alle esigenze del cliente, la proposta presentata da ista – che si è aggiudicata la commessa – comprendeva la creazione di un servizio integrato altamente professionale e la fornitura di nuovi contatori.

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIA

Forte della propria esperienza nel settore, in tempi brevissimi il gruppo tedesco ha migliorato in modo significativo le performance del servizio esistente, prevedendo:



Oggi la lettura dei consumi di raffrescamento di circa 4.000 utenze di Town Square Dubai è affidata agli evoluti contatori ista ultego III smart, che garantiscono precisione e affidabilità

- un service desk per il miglioramento della gestione delle procedure e l'implementazione dei nuovi servizi;
- la formazione del personale amministrativo circa la fatturazione dei consumi e la gestione delle relazioni con i clienti;
- un call center operativo 24/7 per l'assistenza ai clienti;
- un portale online per consentire ai clienti l'accesso diretto ai propri dati circa consumi, fatturazione e pagamenti;
- l'attivazione di servizi e strumenti per il pagamento digitale, anche online, delle bollette;

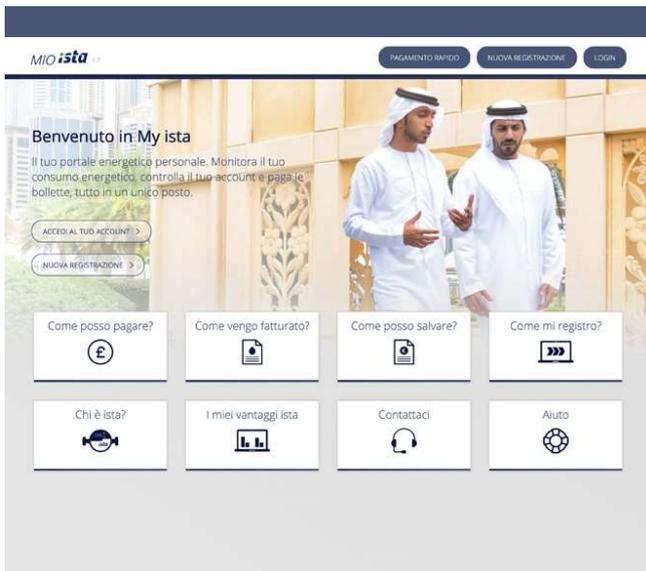
Precisione e affidabilità

I contatori statici a ultrasuoni ultego III smart sono stati selezionati fra i diversi modelli della gamma ista per la misurazione dei consumi di raffrescamento delle utenze di Town Square Dubai. Concepiti per l'installazione in spazi ridotti al servizio di impianti di riscaldamento, teleriscaldamento e raffrescamento, i contatori ultego III smart sono composti da:

- un misuratore di portata ad alta tecnologia, in fibra di vetroresina rinforzata;
 - coppia di sonde connesse allo strumento;
 - un'unità elettronica per il calcolo del consumo e la memorizzazione di 15 valori;
 - interfaccia ottica a cristalli liquidi;
 - modulo per uscita a impulsi o, in alternativa, modulo M-bus;
 - modulo optosonic per l'invio dei dati via radio (opzionale, per l'integrazione nel sistema symphonic radio sensor net per la lettura in remoto).
- Ultego III smart confronta i tempi di percorrenza dei segnali ultrasonici inviati dai trasduttori, nelle direzioni uguale e contraria rispetto al flusso dell'acqua, restituendo una misura estremamente precisa indipendentemente dalle condizioni ambientali e dalla presenza di impurità. Il contatore adatta il proprio funzionamento alle variazioni dei parametri operativi del fluido:
- la portata è misurata ogni 4 secondi e, in caso di incremento del flusso superiore al 30%, aumenta anche la frequenza delle misure;
 - la temperatura è rilevata ogni 4-60 secondi e, anche in questo caso, a variazioni della temperatura superiori a 1 °C corrisponde un aumento della frequenza delle misure.

Quando i parametri si stabilizzano, la frequenza delle misure ritorna automaticamente ai valori standard.

Tutti i contatori ultego soddisfano i requisiti della norma EN1434 e sono omologati secondo la direttiva MID (2004/22/CE, recepita in Italia mediante D.Lgs. n. 22 del 2/2/2007). La carica della batteria in dotazione è sufficiente per l'intera durata d'impiego del contatore, perciò non sono previsti ulteriori costi operativi.



Il portale web realizzato da ista consente ai clienti di NSHAMA l'accesso diretto ai propri dati di consumo, la comunicazione con il call center, la fatturazione e i pagamenti online delle bollette

- un team preposto alla regolarizzazione dei pagamenti, al recupero dei crediti e alla gestione dei contenziosi;
- una squadra di tecnici competenti, dedicata alla lettura e manutenzione dei contatori.

I servizi professionali sono stati organizzati prestando particolare attenzione all'adattamento progressivo dei processi al nuovo metodo di lavoro, con l'obiettivo di stemperare l'impatto dei cambiamenti nei confronti dei clienti. Sul fronte tecnico-operativo, in tempi brevissimi sono stati ispezionati i sistemi di misurazione presenti in ogni edificio, controllando individualmente ogni contatore.

Contestualmente, ista ha iniziato la fornitura di sistemi integrati per la contabilizzazione dei consumi, basati su evoluti contatori a ultrasuoni ultego III smart che, oggi, sono al servizio di oltre 4.000 fra le unità immobiliari già consegnate a Town Square Dubai.

In questo caso ista si è occupata anche della supervisione dell'installazione e del cablaggio, dell'ingegnerizzazione, dei test e della messa in funzione del sistema.

Nel dettaglio, i contatori sono collegati alle rispettive centraline prevalentemente tramite cablaggio M-bus, ma per alcune situazioni particolarmente complesse è stata adottata una soluzione ibrida, basata sulla connettività wireless per i contatori e sul cablaggio gateway/M-bus Masters e HMI.

In pratica, oggi le attività di lettura e comunicazione dei dati, di contabilizzazione e fatturazione dei consumi e di raccolta e verifica dei pagamenti si svolgono automaticamente, senza la necessità di intervento umano, nel rispetto dei principi di precisione, efficienza, trasparenza e riservatezza, a vantaggio della società come dei clienti.



L'installazione di 4.000 contatori ultego III smart, collegati alle centraline prevalentemente tramite cablaggio M-bus, permette la lettura e la comunicazione dei dati al sistema automatico di gestione

VANTAGGI PER TUTTI

La soluzione proposta da ista ha pienamente incontrato tutte le richieste del committente, compresa la drastica riduzione del periodo di inattività del sistema in caso di guasti e malfunzionamenti degli apparecchi in campo. Attualmente, il gruppo tedesco si occupa della fornitura dell'intero servizio, caratterizzato da un indice di gradimento da parte dei clienti in netta risalita.

I vantaggi per gli utenti sono numerosi: ora possono conoscere con esattezza i propri consumi attuali e storici e, se necessario, mettere in atto azioni utili a ridurli. Il call center risponde con prontezza a ogni richiesta e segnalazione, inviando al service desk segnalazioni e reclami; nel caso di quesiti complessi, è stata prevista una specifica modalità operativa mirata a facilitare la risposta alla maggior parte delle domande durante il primo contatto.

Non meno importante, i clienti possono effettuare i pagamenti utilizzando la modalità a loro più congeniale e, nel caso di controversie, dispongono di un referente appositamente formato. Il miglioramento delle relazioni con i clienti ha favorito anche l'aumento dei risultati sul fronte del recupero dei crediti.

Per la società, invece, la qualità e l'efficienza del sistema di contabilizzazione, unite alla competenza tecnica e all'approccio proattivo del team ista, costituiscono il miglior presupposto per l'accuratezza della fatturazione e per la regolarità dei pagamenti.

- Il nuovo servizio rappresenta inoltre un argomento spendibile sotto il profilo commerciale. In particolare, è stato osservato che:
- la possibilità di comunicare attraverso un call center ha notevolmente aumentato il livello di soddisfazione dei clienti;
 - l'introduzione di sistemi di pagamento online, anche con carta di credito, ha migliorato il tasso di raccolta delle somme fatturate.