



Nome Azienda Candidata: Errevi System S.r.l.

Nome e cognome referente: Francesco Baroncini

Titolo Progetto: Verso l'infinito e oltre (la data governance)

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

CPL Concordia è una delle più importanti e longeve società cooperative italiane del settore Energia e Servizi. Nata nel 1989, oggi annovera 1.555 dipendenti con un valore della produzione di €309M. Il progetto in CPL nasce dall'esigenza di un "Catalogo dei servizi IT aziendali", un file Excel in cui censire, elencare e raccogliere dei metadati riguardanti i servizi stessi.

Da subito ci si è resi conto delle potenzialità aggiuntive che questa catalogazione di dati avrebbe potuto portare, da un'esigenza iniziale molto circoscritta si è quindi arrivati a rivedere l'obiettivo mirando ad ottenere il totale governo dei dati. Si è iniziato automatizzando un'attività manuale per migliorare l'Account Management e la gestione degli utenti interni in ambito HR, per arrivare in diversi step, ad un percorso di integrazione e gestione dei dati a livello aziendale abilitando il processo di trasformazione digitale.

Descrizione della soluzione tecnologica.

Errevi System ha basato il progetto sulla piattaforma tecnologica BOOMI: una integration Platform as a Service (iPaaS) che, sfruttando le potenzialità del cloud, rileva e cataloga tutti i dati dell'azienda, ne garantisce la sincronizzazione e integra applicazioni, database e dispositivi. Questa architettura ha integrato applicazioni on-premises e cloud abbattendo i silos di dati e creando rapidamente integrazioni prima impensabili.

Ha inoltre permesso di progettare, proteggere e rendere scalabili le API per connettere l'azienda in real time e di personalizzare modelli, archivi di processi e scripting connessi al business.

Descrizione del progetto di implementazione

Per prima cosa è stato fondamentale coinvolgere i referenti delle diverse funzioni; è stato importantissimo per essere certi di portare da subito dei miglioramenti nelle loro attività quotidiane. Errevi System si è occupata della predisposizione, installazione e configurazione di tutti i sistemi software per accumulare i dati dei servizi prioritari. Errevi System si occupata del "training on the job" del team di CPL, per renderlo da subito autonomo nell'uso della piattaforma.

Il progetto è partito con l'acquisto di 10 connettori che sono poi raddoppiati in un anno e mezzo, a testimonianza del valore che lo strumento ha e dell'efficacia d'utilizzo percepita dall'azienda. Il valore dell'intero progetto si aggira intorno ai €125 mila, per l'acquisto dei connettori, delle ore di formazione, sviluppo e assistenza; incluse le molteplici customizzazioni richieste da CPL.

Con la **prima fase** CPL ha compreso le potenzialità della piattaforma:

- **una visione a 360 gradi dei dati ricevuti dal campo** (hardware degli impianti gestiti, sonde di caldaie, refrigeratori, control room, note di intervento, rotture, etc)
- **un efficientamento di gestione e monitoraggio in tempo reale** dei processi e dei flussi dati di interscambio tra i sistemi.

Forte di queste consapevolezze l'azienda ha proseguito il percorso con un **secondo step di progetto: monitoraggio e archiviazione uniforme nel data lake delle chiamate ricevute al "Contact Center"**, erogati da CPL e da terze parti.



L'esigenza nasce da motivi legati a policy aziendali e normative, nonché clausole contrattuali. Questo secondo passaggio ha ridotto consistentemente le ore di lavoro, evitando le attività manuali e gli errori umani.

Il **terzo step** consiste nell'automatizzazione del sistema di reportistica e creazione di dashboard con strumenti di business intelligence per le chiamate ai *webservices* esposti dalla piattaforma Boomi.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

La soluzione di iPaaS implementata ha permesso di ottenere la governance dei dati aziendali abilitando la trasformazione digitale.

Ha infatti permesso a CPL di:

- analizzare, in un'ottica di integrazione, tutti i processi coinvolgendo le diverse funzioni aziendali e portando da subito miglioramenti nell'operatività quotidiana;
- raggiungere un alto livello di data governance aumentando la consapevolezza di come ogni dato integrato viene generato, manipolato e fruito in completa compliance con policy aziendali e normative, limitando il più possibile gli angoli ciechi, le ridondanze o l'utilizzo di dati non controllato;
- gestire e integrare in real time i dati relativi ai clienti provenienti dal gestionale così come dai sensori sul campo, per migliorare la customer experience nella sua totalità;
- alimentare il data lake aziendale per la correlazione di tutti i dati di anagrafica e di commessa con fini non solo di reportistica, ma anche di BI, fino ad arrivare a lanciare progetti di AI volti alla proactive maintenance.

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione.

La piattaforma implementata da Errevi System ha mostrato a CPL tutte le potenzialità della data governance e l'azienda l'ha saputa sfruttare intraprendendo con successo un processo di trasformazione digitale ed è ora pronta a realizzare progetti di AI.

Il primo progetto consiste nell'archiviare informazioni di impianti per realizzare progetti legati alla manutenzione predittiva.

Il secondo progetto ha come scopo quello di utilizzare i dati presenti nel data lake creato per migliorare l'efficienza di servizio degli impianti sfruttando l'AI.