

PENTRU SATISFACEREA CLIENTILOR APA NOVA PLOIESTI A APELAT LA SOLUTIA CROS

Sursa: ComputerWorld Nr. 18(235) Octombrie 2003

La Apa Nova Ploiesti, societate cu expertiza in domeniul gestiunii retelelor de ape potabile si canalizare, a fost constituit, in urma cu un an si jumatate, un serviciu informatic, compus din 5 ingineri informaticieni. Misiunea acestora consta in a asigura gestiunea retelelor informatice, achizitionate in ultimii 2 ani si jumatate.

Daca la infiintarea companiei, in iunie 2000, existau in aceasta societate 5 calculatoare 386, care faceau cu greu fata nevoilor de circulatie a informatiei, la ora actuala exista peste 100 de posturi Pentium III si Pentium IV, trei retele - o retea de mesagerie, Lotus Notes, retea principala, CROS, cu un sistem integrat, si o retea Eurofib. Recent, a fost pus la punct un nou proiect, Geographic Information System, o cartografiere a retelelor de alimentare cu apa potabila din Municipiul Ploiesti, premiera in Romania.

Am fost interesati sa aflam, in detaliu, care sunt aplicatiile de business dezvoltate in cadrul acestei societati comerciale. Convorbirea cu domnul **Sergiu Oana**, director comercial, a fost o confirmare a importantei pe care tehnologia informatiei o are pentru eficientizarea managementului.

Care sunt aplicatiile de business active in Apa Nova Ploiesti si in ce directii sunt ele orientate?

In momentul de fata, dispunem de sistemul integrat CROS, alcatuit din doua componente: **CRM, cu 4 module** - Evidenta contoare, Contracte, Facturare - Incasare si Sesizari Clienti, un modul recent dezvoltat cu CRIssoft, care ne-a permis sa infiintam, in luna mai a acestui an, **primul call center din domeniul serviciilor de alimentare publica cu apa din Romania**. **ERP** inglobeaza modulele de contabilitate, achizitii stocuri, obiecte de inventar, investii. In cazul nostru, doar gestiunea resurselor umane nu face obiectul acestei aplicatii CROS.

Cum ati ajuns sa alegeți solutia integrata dezvoltata de compania CRIssoft?

In anul 2000, sistemul dezvoltat pe tehnologia Fox Pro facea ca accesul la informatie, atat la nivelul managementului, cat si la nivelul middle managementului, sa fie extrem de limitat.

Apa Nova Ploiesti apartinand grupului francez Veolia Water, numarul 1 in lume in serviciile de distributie a apei potabile si de canalizare pentru municipalitati, am facut vizite de documentare in Franta si in Cehia. Am vazut ca ei folosesc in general programe bazate pe tehnologia Oracle, dezvoltate de firme mici si mijlocii, specializate in domeniul distributiei de apa potabila si de canalizare.

În noiembrie 2001 am intalnit societatea CRIssoft, care se apropia cel mai mult de ceea ce cautam noi: o societate mica, cu un know-how specific in domeniul serviciilor de utilitati publice; o societate care sa dezvolte un produs intr-o tehnologie moderna, de tip Oracle, o societate dispusa sa evolueze, sa se dezvolte pe baza unor plusuri de business pe care Apa Nova ar fi fost in masura sa le aduca, in baza caietului de sarcini redactat; o societate supla si, mai ales, autohtona, factor foarte important pentru fluidizarea comunicarii in cadrul echipei de proiect, dar si pentru stabilirea unor costuri raportate la o piata comuna; o societate care ofera si proximitate, esentiala atunci cand este vorba de un parteneriat pe termen lung. Toate aceste argumente au facut ca CRIssoft sa aiba foarte multe atuuri in comparatie cu principalii sai competitori.

Contractul a fost semnat in 30 aprilie 2002 si proiectul a cunoscut o durata de implementare de 13 luni, receptia finala fiind in data de 30 iunie 2003.

Cat de mare a fost efortul pentru punerea in practica a acestui proiect?

Efortul mare a fost in special din partea Apa Nova Ploiesti, pentru ca a fost prima data cand implementam un asemenea proiect, ceea ce a presupus o reorganizare importanta a societatii.

A existat o implicare directa din partea managementului, si a mea personal, pentru ca acest proiect sa constituie o reusita, cu sedinte de avansare de proiect, organizate saptamanal, cu participarea atat a echipelor CRIssoft, cat si a sefilor de servicii, viitorii utilizatori.

Este adevarat ca am fost asistati, pe intreg parcursul acestui proiect, de Directia Informatica a grupului Veolia, care ne-a oferit metodologia de urmarire si de derulare a proiectului, ceea ce a facut posibil ca intr-un an de zile sa ajungem la faza de receptie finala.

Cat a costat proiectul, in raport cu dimensiunile societatii Apa Nova?

Apa Nova Ploiesti este o societate cu o cifra de afaceri de 6 milioane de euro si 345 de angajati. Proiectul a costat sub 200 000 de euro, la care se mai adauga desigur efortul intern, prin implicarea personalului Apa Nova.

Care sunt proiectele pe care vi le propuneti in continuare?

Intentionam interfatarea aplicatiei CROS cu un sistem de tip GIS (Geographic Information System), prevazuta pentru 2004. Cand este accesat contul unui client, noua interfatare va permite vizualizarea acelei portiuni de retea care deserveste acel client, vizualizarea amplasarii fizice a bransamentului si a retelei care deserveste clientul respectiv, sectorizarea retelei.

In momentul de fata, avem un proiect de certificare ISO 9001- 2000 pe partea de relatii cu clientul unde procedurile, aplicarea procedurilor, stabilirea unor actiuni de identificare a nonconformitatilor si stabilirea unor actiuni corective constituie un factor important. Fara instrumentul CROS, fundamental in gestiunea relatiei cu clientul, nu am fi fost in masura sa derulam un asemenea proiect. Speram ca pana la 15 decembrie 2003 sa putem sa fim certificati.

In afara de acest mare beneficiu al certificarii de calitate, ce alte beneficii ati simtit concret prin folosirea aplicatiei CROS?

In primul rand, in interiorul intreprinderii acum avem o siguranta de functionare. Avem siguranta ca facturam in conditiile contractuale si legale toti clientii nostri intr-un mod corect, diminuand astfel, semnificativ, pierderile comerciale aferente. În plus, avem o vizibilitate asupra felului in care Apa Nova lucreaza, asupra felului in care sunt indeplinite interventiile solicitate de clienti, asupra termenului si modului in care acestea sunt duse la bun sfarsit. Exista o transparenta, atat intern, cat si in relatie cu clientul, acesta fiind unul dintre obiectivele acestui proiect.

Mi-ati enumerat o multime de laude pe care le aduceti CRIssoft-ului pentru acest program CROS. Totusi, ce va place cel mai mult la program si la echipa de implementare?

Faptul ca este un program ingenios, un program dezvoltat de o mana de oameni, acum 12 ani, care impresioneaza nu numai in Romania, ci si in strainatate. Este un sistem client server bazat pe tehnologia Oracle, pe dezvoltarile specifice facute de CRIssoft si sigur cu aplicatii si mai specializate in functie de domeiul de activitate. Este ceva adaptat nevoilor specifice Apa Nova Ploiesti.

Referitor la echipa, aceasta a fost una foarte flexibila, s-a adaptat cerintelor noastre, a stiut sa ne asculte si sa puna in practica dorintele noastre. A inteles ca noi suntem clientul in acest proiect si dansii sunt furnizorul.