

Esperienza relativa all'introduzione di Copernico in Azienda

L'Azienda Casa Emilia Romagna della Provincia di Modena gestisce attualmente circa 6500 alloggi in locazione, di cui 594 in proprietà esclusiva, 4550 in proprietà e da trasferire ai Comuni entro il 23/08/2005 ai sensi della l. r. 24/01 e 1300 di proprietà dei Comuni e dell'Amministrazione Provinciale di Modena.

L'Acer si configurerà con le sottoscrizioni di contratti di servizio, quale strumento operativo dei Comuni per l'attuazione delle loro politiche abitative, riguardanti sia le gestioni delle attività correnti sia i servizi di ingegneria.

Si rivela, per noi, importante e strategico avere un pacchetto funzionale informatico, flessibile nella sua impostazione e che dovrà essere integrato per soddisfare anche le esigenze comunali, ai quali andrà resa una rendicontazione periodica dettagliata e con report convenuti.

All'inizio del 2002 è stata presa in seria considerazione la possibilità di sostituire il software gestionale sviluppato internamente su AS/400 con linguaggio RPG con un nuovo software sviluppato esternamente per sistemi Windows con linguaggio Visual Basic: si è optato per il software denominato Copernico e sviluppato da Federcasa Servizi s.r.l. e Acer Bologna.

Il nuovo software doveva supportare le attività pertinenti le seguenti aree: patrimonio, utenza, manutenzione, bollettazione, morosità, legale, contratti e integrarsi con il sistema amministrativo contabile e permettere l'introduzione di nuove funzionalità.

Alla luce di tutto ciò è stato necessario:

1. configurare la rete locale e i servizi di base
2. acquistare, installare e configurare l'hardware finalizzato a Copernico
3. redigere una documentazione finalizzata al trasferimento dei dati: censimento delle tabelle, significato di ogni tabella e contesto applicativo, significato di ogni campo contenuto nelle tabelle, relazioni tra le tabelle, estrazione dei dati da importare:
 - o è stato utilizzato il personale CED, in media, per il 60% del loro tempo lavorativo
 - o questa attività ha richiesto all'incirca 9/10 mesi di lavorazione ed è iniziato a novembre/dicembre 2002
4. analizzare le funzionalità software disponibili in rapporto a quelle offerte da Copernico: con conseguente individuazione di ciò che poteva essere migliorato e modificato e di ciò che invece non doveva essere cambiato:
 - o in questa fase è stata richiesta la collaborazione del personale delle diverse aree oltre che l'impiego del personale CED
 - o tempo richiesto 5/6 mesi per le funzionalità più importanti, attività iniziata a febbraio/marzo 2003
5. installare il nuovo software in modalità di prova e fare col personale attività di laboratorio
6. importare per prova i dati facendo poi una verifica dei risultati
7. importare definitivamente i dati (il famoso "Porting"):
 - o attività iniziata il 18 Agosto 2003: in questa fase sono state bloccate le attività su AS400 (vecchio software) e si è provveduto a controllare per quanto possibile la veridicità, integrità e congruenza dei dati che sono stati poi trasferiti su Copernico
8. avviare il nuovo software per le sole procedure ordinarie e assistere il personale di area durante le prime settimane di utilizzo del software

- inizio di questa attività il 15 Settembre 2003: in questo periodo sono state attivate, tramite giornate di startup, le procedure ordinarie: nuove assegnazioni, cambi, disdette, attività correlate alla bollettazione e ordini di manutenzione, patrimonio
 - prima bollettazione con Copernico 8-10 Ottobre 2003
9. attivare le restanti attività
 - a partire dal 20 Ottobre 2003 è iniziata l'attività necessaria per permettere a tutti i restanti uffici/funzioni di utilizzare Copernico per svolgere la propria attività lavorativa
 - a maggio/giugno 2004 tutti gli uffici erano in grado di svolgere con Copernico il 90-95 % di ciò che facevano col vecchio gestionale: mancano prevalentemente report e stampe.
 10. attivare l'interscambio con il programma di contabilità
 - attività iniziata all'inizio del 2004 con la realizzazione dell'interscambio di bollette e incassi e in fase di conclusione (mancano alcuni interscambi particolari)
 11. sviluppare nuove funzionalità
 - tra la fine del 2003 e l'inizio del 2004 si sono cominciate ad analizzare anche esigenze che non trovavano riscontro sul vecchio gestionale o che comunque dovevano essere riviste
 12. analisi e sviluppo delle funzionalità relative all'interscambio dei dati col Comune di Modena
 - è stata eseguita internamente una prima analisi dei dati da scambiare coi Comuni
 - si è in attesa di riscontri e indicazioni da parte di "Federcasa"
 13. impiantare la struttura necessaria per permettere ai caaf l'accesso diretto ai dati: necessaria per la nuova raccolta delle DSU.
 14. fare incontri col personale per aggiornamento sulle nuove funzionalità e per ampliare la conoscenza anche su funzionalità interarea

Inoltre, Federcasa Servizi ci fornisce oltre all'assistenza software per il pacchetto acquistato, anche un'assistenza sistemistica omnicomprensiva in base ad un contratto di convenzione aggiuntivo.

Modifiche a funzionalità esistenti in Copernico

Ciò che segue è un elenco delle macro-funzionalità che esistevano in Copernico e che è stato necessario personalizzare per la nostra realtà aziendale:

- emissione delle bollette
- creazione del file per la stampa delle bollette da parte di Postel
- emissione ordini di manutenzione
- fatturazione ordini per manutenzione
- calcolo ICI
- calcolo morosità
- gestione solleciti
- autogestione
- interscambio con contabilità
- gestione uscite
- modifiche e raffinamento a stampe/report e filtri per le attività delle varie aree
- adeguamento iter vendite

Nuove funzionalità fatte sviluppare

Ciò che segue è l'elenco delle macro-funzionalità che non esistevano in Copernico e che è stato necessario far sviluppare eventualmente anche per nuove esigenze "legislative":

- calcolo e utilizzo del nuovo calcolo del canone ISE-ISEE

- registrazione iter per ufficio legale: attualmente siamo in fase di test
- gestione condominiale
- calcolo e utilizzo del canone concertato
- gestione affitto garantito
- sviluppo della reportistica necessaria stampa dei moduli di variazione ICI
- gestione morosità e solleciti: introduzione di stampe e adeguamento di calcoli
- report per la documentazione necessaria per le analisi statistiche, in particolare per il calcolo del canone di locazione, richieste dalla Regione e del tavolo Provinciale di Concertazione
- nuove modalità di caricamento delle DSU: in fase di terminazione
- interscambio dei dati col Comune di Modena: in fase di realizzazione

Partecipazione del personale aziendale

Per quanto riguarda la partecipazioni del personale per le attività propedeutiche all'introduzione di Copernico:

- il personale CED è stato sempre coinvolti in percentuali temporali più o meno alte (sempre comunque superiori al 50 % dell'attività lavorativa) che dipendevano dall'attività
- l'area di progettazione non è stata interessata dalla sostituzione del gestionale
- i tutor delle restanti aree hanno partecipato attivamente alle varie attività che li riguardavano
- il passaggio al nuovo gestionale doveva essere anche una occasione per modificare alcuni modi di lavorare particolarmente complicati o non corretti: la maggior parte dei dipendenti coinvolti in questa attività di trasformazioni ha dimostrato disponibilità per rivedere i propri iter lavorativi anche se questo ha richiesto notevoli sforzi

Impatto aziendale dopo l'introduzione di Copernico

Utilizzatori di Copernico

Dopo un anno, ormai, di concreto utilizzo del nuovo pacchetto gestionale, l'indice di gradimento è ragionevolmente positivo, con possibilità di ulteriore miglioramenti.

CED

Per quanto riguarda il CED vanno comunque fatte le seguenti considerazioni:

- *il vecchio gestionale aveva una quindicina d'anni ed i dipendenti erano ormai ampiamente padroni del mezzo;*
- *il vecchio gestionale era sviluppato internamente e quindi alcune funzionalità erano state sviluppate ad-hoc senza tenere troppo conto della logicità dei dati e degli iter: attualmente questo non è più possibile perché le modifiche più consistenti (strutturali) sono fatte esternamente e devono, per quanto possibile, avere un minimo di generalità visto che Copernico non è sviluppato solo per Modena*
- *lo sviluppo esterno del software ha diversi vantaggi:*
 - *oggettività e pluralità d'analisi a fronte di richieste di modifiche o introduzione di nuove funzionalità*
 - *uniformità con altre realtà analoghe alla nostra*
 - *arricchimento per esigenze che arrivano da altre realtà*
 - *non ci sono le risorse per lo sviluppo interno di nuove funzionalità o l'adeguamento dell'esistente*
- *lo sviluppo esterno del software ha anche degli svantaggi: il più problematico è il seguente l'assistenza fornita da chi sviluppo il software è ottima e tempestiva in caso di grossi bug:*

per piccole problematiche, per lo sviluppo di nuove funzionalità o la modifiche di funzionalità esistenti i tempi si allungano (anche se si fanno comunque valutazioni di priorità) perché le richieste di modifiche non provengono solo da noi. L'estendibilità di Copernico ad altri Clienti comporterà una diversa e più puntuale riorganizzazione del fornitore al fine di rispondere più celermente anche alle richieste dovute a problematiche minori, ma importanti per l'attività aziendale in genere, con comprensibile attesa di un contenimento dei costi d'impianto e di noleggio del pacchetto

*Occorre portare avanti, da parte di Federcasa, l'idea di fornirci strumenti e conoscenze per farci sviluppare più cose internamente: qualcosa stiamo già facendo, ma occorre migliorarci
In conclusione, il gestionale Copernico è senza dubbio un programma flessibile e completo ed è per questo che le aziende che lo utilizzano devono dotarsi di risorse umane con specializzazioni informatiche atte ad analizzare le nascenti esigenze operative da trasferire a Federcasa Servizi, sia per il possibile sviluppo dell'intero pacchetto, sia per assicurare alle singole aziende un adeguato grado di autosufficienza.*

Personale CED ACER Modena:

Ing. Silvia Ascari

Ing. Tiziana Fiorita

Interventi del Dott. Caruso Raffaele nel corso del Seminario relativo alla "Gestione del patrimonio immobiliare di Edilizia pubblica: il sistema Informativo come strumento strategico", in occasione della celebrazione del 90° della fondazione IACP/ATER Venezia.

Venezia, li 24/11/2004