

Ottimizzazione: la tecnologia “rugged” migliora l’efficienza ed il tempo di risposta nella raccolta di rifiuti solidi

Nella città di Enid, Oklahoma, l’Assessore ai Lavori Pubblici Robinson Campes e il suo capo, il Direttore ai Lavori Pubblici Jim McClain, hanno immaginato un modo di automatizzare alcuni dei loro processi di lavoro: la raccolta dei rifiuti per gli starter. Il loro obiettivo era simile a ciò che qualunque municipalità o azienda all’avanguardia potrebbe desiderare: ottimizzare i propri servizi in maniera economica.

Tutto è iniziato dal più comune degli stimoli: il feedback dai clienti. Tutte le volte che un cittadino di Enid riportava un problema – accumulo di rifiuti, mancanza di un bidone, o una chiazza di erba trascurata in uno spazio pubblico - l’impiegato municipale rispondeva al telefono che sarebbero state necessarie due o tre settimane prima che il problema potesse essere affrontato. Non era il municipio che tralasciava i propri compiti; semplicemente, occorreva troppo tempo per prendersi cura di ogni singolo caso.

Camp spiega: “Ogni ordine di lavoro deve essere scritto a mano. L’impiegato deve quindi viaggiare per 15 minuti per arrivare al centro servizi, discutere, prendere l’ordine di lavoro, guidare per la città ed eseguire il lavoro. Ci vuole almeno un’ora per preparare ciascun intervento.”

La ricerca di una soluzione

Nessuna meraviglia che Camp e McClain volessero apportare dei miglioramenti; in quest’era di budget ristretti, il costo crescente dei loro impiegati era tanto preoccupante quanto i lenti tempi di risposta. Ma qual era il modo migliore di risolvere questa situazione? Ad una conferenza sui lavori pubblici, McClain vide una soluzione che impiegava computer palmari ed un’appropriata applicazione software, ma il prodotto era così costoso che il municipio avrebbe potuto acquistarne solo quattro o cinque unità ed il sistema aveva delle limitazioni che non avrebbero permesso di fare tutto ciò di cui Enid necessitava. Quasi tutto, ma non era sufficiente.

Insoddisfatti ma non scoraggiati, Camp e McClain si recarono ad un congresso nazionale. Essi presero lì un opuscolo con le informazioni della fiera, cercarono ciascun rivenditore che, a parer loro, potesse offrire qualcosa di utile, e parlarono con ognuno di loro. Ecco come incontrarono Handheld.

Handheld ci ha mostrato la soluzione che avevamo in mente, dice Camp. La prima cosa che ci ha colpiti è stata apprendere che avremmo potuto lavorare con 14 computer palmari attivi restando nel nostro budget. Urban ci spiegò quindi che il palmare rugged Nomad che stava presentando aveva l’abilitazione alla comunicazione cellulare - cosa ampiamente testata ed utilizzata in modelli europei, ma relativamente nuova per computer robusti negli Stati Uniti. Anche il GPS era standard nel Nomad. Ciò che restava da fare era trovare il software adatto da accompagnare alla strumentazione.

Trovammo un’applicazione che ci piaceva, chiamata Dispatched, ma questa era stata ideata per telefoni cellulari, non palmari - dice Camp. Parlammo con i tecnici di Dispatched delle nostre idee, spiegando che volevamo fare X, Y e Z. Ci posero due domande: il palmare ha il GPS e supporta Windows Mobile? Dissi di sì. Mi assicurò che avrebbe funzionato e così avvenne. I ragazzi di Dispatched crearono una versione del software Dispatched personalizzata per Enid ed acquistarono un Nomad per poterci lavorare, adattarci, caricare e testarci il proprio software.



Sfida

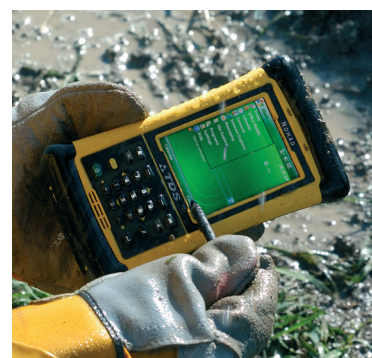
lunghi tempi di risposta, alti costi per la raccolta rifiuti solidi della città di Enid.

Soluzione

la città di Enid ha selezionato i computer robusti Nomad dotati di dati cellulari e caratteristiche GPS, più un pacchetto software su misura delle proprie necessità.

Risultato

il nuovo sistema ha ridotto il tempo di risposta del cliente da 3 settimane a 24 ore, e ristretto la richiesta di forza-lavoro da 14 a due membri dello staff.



Handheld è un fornitore mondiale di computer palmari e PDA robusti. Tutti i nostri prodotti sono rinforzati e possono resistere ad acqua, polvere, a cadute, e grandi escursioni termiche. Handheld ed i suoi partner offrono soluzioni portatili complete ad aziende operanti in settori quali la logistica, la foresteria, il trasporto pubblico, la costruzione, militare e sicurezza.

handheld
www.handheldgroup.com

Miglioramento in tempo reale

Una volta caricato il software appropriato sui Nomad, era ora di un'applicazione su campo. Enid scelse di cominciare con la raccolta dei rifiuti solidi, cioè con i camion abilitati per la stessa, dove la robustezza è un'esigenza di base per tutta l'attrezzatura.

Il nuovo sistema automatizza efficacemente qualunque cosa accada oltre al carico dei rifiuti sul camion. Quando un operatore ha bisogno di annotare qualcosa, un cantiere di lavori stradali che blocca la raccolta, un cassonetto mancante, un ostacolo causato dal cittadino, o perfino un problema che richiede l'attenzione di altro personale municipale, egli preme un tasto pre-caricato sul touchscreen del Nomad. Quel messaggio, contrassegnato da orario, data e coordinate GPS esatte arriva istantaneamente al mittente centrale. Se la nota è relativa ai motivi per cui la raccolta non è stata completata, le informazioni si inseriscono nel file cliente come riferimento in caso di reclamo. Se il messaggio identifica un compito, il mittente utilizza il nuovo software per raccogliere le informazioni creando un ordine di lavoro, per poi inviare tale ordine ad un altro operatore su campo dotato di Nomad. Quest'ultimo si recherà al sito, si occuperà del compito, e potrà persino addebitare il totale della transazione sul conto del cliente servendosi del Nomad.

Quando un operatore municipale effettua un lavoro che richiede anche una ricevuta per il cliente, il software Dispatch software è programmato per produrre ricevute complete di firma elettronica dell'operatore. La caratteristica Bluetooth del Nomad permette all'operatore di trasportare una stampante portatile e stampare ordine e ricevuta.

Una forza-lavoro più piccola e felice

Forse non sorprende che ci sia stata qualche resistenza iniziale al nuovo sistema. Il responsabile è stato molto esplicito contro l'utilizzo di un computer, ricorda Camp., disse che nessun computer avrebbe potuto dirgli cosa fare. La nostra risposta fu semplice: accendilo e basta. E dopo aver lavorato con quel sistema egli si ricredette. Ora vede le cose in un altro modo, considera ciò un passo avanti. Invece di fare quello che il computer gli comanda, inserirà lui stesso sul Nomad le nuove informazioni sul compito da svolgere. Stiamo ottenendo una maggiore produttività da quella risorsa di quanto accadesse prima.

E quel tempo di risposta da due a tre settimane? Grazie alla nuova combinazione di Nomad e Dispatched, questo è stato ridotto a 24 ore.

Questo risparmio sui costi include una più limitata forza-lavoro; dallo staff corrente di 14 netturbini, il sistema automatizzato ridurrà la domanda a due posizioni, un cambiamento che risparmierà centinaia di migliaia di dollari.

In questo caso non vi sono neppure molti svantaggi nell'eliminare delle posizioni. Pochi desiderano essere dei netturbini, dice Camp. Abbiamo problemi a trovare impiegati, ed abbiamo dovuto rivolgerci ai servizi di collocamento per trovare operatori, il cui costo è ancor più elevato. Con questo nuovo sistema elimineremo posti difficili da occupare e reindirizzeremo quattro dei nostri netturbini a posizioni di manutenzione di cui al momento non disponiamo.



Per ulteriori informazioni su Nomad, visitate www.ultrarugged.com o www.handheldgroup.com



Handheld è un fornitore mondiale di computer palmari e PDA robusti. Tutti i nostri prodotti sono rinforzati e possono resistere ad acqua, polvere, a cadute, e grandi escursioni termiche. Handheld ed i suoi partner offrono soluzioni portatili complete ad aziende operanti in settori quali la logistica, la foresteria, il trasporto pubblico, la costruzione, militare e sicurezza.

handheld
www.handheldgroup.com