

Caso di Studio: PolliceVerde

La società *Il Tuo Parco* si occupa di mantenere spazi verdi (dal piccolo giardino privato al grande parco pubblico) e ha sedi dislocate sull'intero territorio nazionale. Offre contratti di esternalizzazione: i proprietari o responsabili di spazi verdi (detti d'ora in poi clienti) si liberano della gestione diretta della manutenzione, affidando il compito alla società *Il Tuo Parco* che garantisce gli interventi.

Il Caso di Studio riguarda *PolliceVerde*, un sistema richiesto da *Il Tuo Parco* per supportare le proprie attività. *PolliceVerde* offre supporto alla Sede Centrale (SC), alle filiali, ai giardinieri e ai clienti; garantisce il collegamento in rete tra loro, attraverso un meccanismo di autenticazione. Offre anche funzionalità di elaborazione statistica per valutare la qualità del servizio offerto. Le statistiche sono accessibili solo al direttore generale.

Gli spazi verdi sono assegnati a una filiale. Sono divisi per tipo (giardino, parco, tenuta). I parchi e le tenute sono suddivisi in zone. I giardini e le zone sono classificati secondo il tipo di manutenzione che può essere necessaria. Le manutenzioni possono essere programmate o in risposta a segnalazioni.

La sede centrale coordina le filiali. Nella sede centrale lavorano il direttore generale, alcuni addetti al coordinamento e al supporto del lavoro delle filiali, gli addetti al marketing. In una filiale lavorano da 2 a 5 impiegati che gestiscono i clienti della filiale e i giardinieri che effettuano gli interventi di manutenzione. I giardinieri possono lavorare occasionalmente per una filiale diversa.

Le filiali mantengono i dati di contatto dei giardinieri (email, numero di telefono, indirizzo, eventuale specializzazione) e dei clienti (email, numero di telefono, indirizzo) della loro zona. Inoltre sono indicati, per ogni contratto, gli interventi svolti in abbonamento, senza cioè ulteriori costi.

Per ogni intervento viene creata una scheda lavoro (SL). La SL indica il nome del segnalante, lo spazio verde e l'eventuale zona interessata, una descrizione del problema (malattia, siccità, gelata, nuova aiuola...). La creazione di una SL via Web può essere fatta da un cliente o da un giardiniere, e genera un'email alla filiale che la analizza e l'accetta o la rifiuta. Il sistema informa via mail il mittente della decisione. La filiale può ricevere una segnalazione di problema anche per via telefonica, e procede a inserire la SL o a rifiutare la richiesta.

Gli interventi possono essere di tre categorie: quelli in abbonamento (che sono compresi nel contratto annuale), quelli extra-abbonamento ma sotto una soglia indicata nel contratto (gratuiti per il cliente) e quelli extra-abbonamento oltre la soglia, che richiedono l'approvazione esplicita del preventivo da parte del cliente, che deve pagare la parte eccedente la soglia. Il preventivo è inserito dall'addetto della filiale che analizza la SL. I costi dei materiali (nuove piante, concime, antiparassitari, etc) sono separati da quelli per la manodopera. La soglia fa riferimento al preventivo di spesa totale. Il preventivo è inviato via email, così come la risposta del cliente.

Una volta che l'intervento è accettato da entrambe le parti, si comunica al segnalante l'identificativo (unico) della SL, col quale sarà possibile accedere alla pagina che con le informazioni sullo stato della SL stessa. La filiale determina quale sia il giardiniere adeguato a risolvere il problema segnalato, lo contatta per telefono, fissa uno o più appuntamenti per effettuare il lavoro e registra l'assegnamento nella SL. Il cliente richiedente e il giardiniere sono notificati via email. Il giardiniere

riceve anche la URL della pagina web della SL. La filiale annoterà sulle SL ogni informazione utile, inserirà le date previste ed effettive d'inizio e fine del lavoro, i preventivi.

Il giardiniere comunica alla filiale quando ha terminato l'intervento, e la filiale annota la data di esecuzione e riporta eventuali comunicazioni del giardiniere (variazioni rispetto al preventivo). La fine dell'intervento è comunicata via email al cliente. Se prevista una fattura, la si invia per posta certificata. Per ogni SL deve essere poi previsto uno stato di "chiusura definitiva", che ne preveda l'archiviazione per successive analisi statistiche.

Tutti gli utenti possono visualizzare le SL di loro pertinenza; la SC accede a tutte le SL, le filiali e i giardinieri accedono a tutte le SL di pertinenza della filiale.

La SC mantiene l'inventario delle piante esotiche presenti negli spazi verdi sotto contratto, con le informazioni utili alla loro cura maturate dai giardinieri della società. Il giorno prima di ogni intervento si manda una mail ai giardinieri, contenente la lista delle piante esotiche presenti nei giardini e le informazioni sulla loro cura. A fine intervento, se in possesso d'informazioni utili, i giardinieri aggiornano l'inventario generale.

Le filiali pianificano gli interventi di manutenzione programmata, secondo la stagione e le caratteristiche climatiche della zona. Esempi sono il servizio annaffiatura, il taglio erba, la potatura, la cura delle aiuole fiorite. Le manutenzioni programmate possono essere di periodicità settimanale, bisettimanale, mensile, annuale, biennale, o variare con la stagione.

Il sistema mantiene il calendario delle manutenzioni programmate, permettendone la visualizzazione a ciascun interessato secondo le proprie pertinenze. Ogni settimana i giardinieri devono ricevere una email con la lista degli interventi manutentivi della settimana successiva. Una volta eseguito un intervento di manutenzione programmata, il giardiniere ne comunica la fine alla filiale, che lo registra, riportando eventuali ritardi. A seguito di un intervento di manutenzione programmata, il giardiniere può segnalare alla filiale la necessità di un intervento a fronte di un problema rilevato. La SL, in questo caso, contiene anche il riferimento all'intervento programmato che l'ha generata. Come sempre, la filiale e il cliente possono accettarla o rifiutarla.

In caso di maltempo un intervento può essere cancellato (annaffiatura) o rimandato. La decisione è presa dalla filiale, eventualmente su segnalazione telefonica di clienti o giardinieri.

I contratti sono redatti in filiale, tra il cliente e un impiegato. Hanno valenza annuale e sono automaticamente rinnovati se non disdetti entro 15 giorni dalla scadenza. E' compito della Società inviare via e-mail un promemoria ai clienti, un mese prima della scadenza, che indica anche eventuali variazioni del canone e/o delle condizioni. Un contratto può essere modificato in qualsiasi momento su richiesta del cliente, se c'è il benessere della filiale. In tal caso, la scadenza sarà a un anno dalla modifica.

Il Tuo Parco organizza anche corsi di formazione e aggiornamento per i propri giardinieri o altre persone interessate. L'iscrizione avviene via Web: è gratuita per i giardinieri della società, a pagamento per gli altri. I pagamenti si fanno con carta di credito.