

# Infrastrutture e servizi di trasporto

>  
**accenture**

*High performance. Delivered.*

• Consulting • Technology • Outsourcing



# Infrastruttura intelligente per alte performance

Questi sono anni entusiasmanti per i costruttori e per i gestori delle infrastrutture. La metà della popolazione mondiale ora vive in città. La necessità di qualunque tipo di infrastruttura, da treni, aeroporti, autostrade a scuole, ospedali e carceri, sta generando un boom della domanda, soprattutto nelle megametropoli, a crescita esponenziale, dei mercati a più rapido sviluppo del mondo.

Tali opportunità, tuttavia, portano con sé sfide impegnative per tutte le fasi del ciclo di vita dell'infrastruttura. Le imprese di costruzione ed i gestori di infrastrutture devono confrontarsi, da un lato con l'aumento vertiginoso dei costi dell'energia e delle materie prime, dall'altro con la penuria di capitali e la forte carenza di risorse qualificate, in un momento in cui i finanziamenti pubblici, che un tempo sostenevano i grandi progetti infrastrutturali, stanno venendo meno. I gestori di infrastrutture di trasporto pubblico sono sempre più sotto pressione nel tentativo di soddisfare le richieste da parte dei clienti di un servizio migliore e al tempo stesso economicamente accessibile. In aggiunta, tutti i protagonisti di questa realtà devono far fronte a una domanda sempre più insistente di un'infrastruttura sostenibile e sicura.

La crisi dei finanziamenti pubblici, causata dalla recessione, sta già rilanciando le alleanze finanziarie fra il pubblico e il privato. Per poter rispondere alle sfide di oggi, sono però anche necessari modelli di business innovativi, più diversificati e focalizzati sul cliente. Un approccio comune nella realizzazione di questi modelli, che sfrutti e combini le energie delle organizzazioni attive nel settore delle costruzioni, delle infrastrutture e del trasporto pubblico, aiuterà a renderli realmente sostenibili.

Tutto ciò sta già iniziando ad accadere. La domanda di un migliore servizio di trasporto pubblico, ad esempio, sta trainando lo sviluppo di sistemi di emissione di biglietti automatici multimodali e multigestore. Anche i gestori delle strade stanno iniziando a rendere più agevole il pagamento elettronico dei pedaggi, introducendo servizi automatizzati che conquistano la fiducia del cliente e al contempo favoriscono l'efficienza dei processi di back-office. Dal canto loro, i protagonisti del settore delle costruzioni, oramai consapevoli della necessità di raggiungere più elevati livelli di efficienza operativa, stanno avviando collaborazioni e alleanze innovative volte ad espandere la loro offerta per meglio soddisfare le esigenze degli utenti finali.

Accenture definisce e implementa questo tipo di soluzioni, incentrate sul cliente, a partire dalle strategie aziendali e dai network che le supportano, in sintesi un modello di "infrastruttura intelligente".

Il nostro gruppo di professionisti, dedicato al settore delle Infrastrutture e dei Servizi di Trasporto è in una posizione privilegiata, non solo per fornire ai clienti gli strumenti, le tecnologie e i processi che permettono di creare una infrastruttura intelligente, ma anche per collegare fra loro le reti di servizi che la supportano.

Grazie alla combinazione del nostro posizionamento globale ed alla straordinaria suite di soluzioni Accenture per il settore, possiamo lavorare, per voi e con voi, per limitare i rischi e massimizzare i benefici, nello specifico: "per voi" aiutandovi a diventare più efficaci nella gestione dei processi e "con voi" affiancandovi nella creazione ed erogazione dei servizi ai vostri clienti. Inoltre, lavorando insieme per gestire e sostenere il ciclo di vita dell'infrastruttura intelligente, è possibile creare opportunità congiunte per un vantaggio competitivo a lungo termine.



# Punti di forza globali

Il gruppo Infrastructure and Transportation Services è parte integrante della nostra organizzazione globale, e rappresenta una combinazione unica di competenze consulenziali, tecnologiche e di outsourcing.

Il gruppo, che offre servizi di Management Consulting, fa leva sulla profonda esperienza del settore e sulla conoscenza, acquisita attraverso un'intensa attività di ricerca, di 14.000 esperti di strategia e disegno di processi, specialisti nella gestione delle relazioni con la clientela, della supply chain, delle performance in ambito finanziario, dell'innovazione e del talento.

Il gruppo Systems Integration and Technology si avvale delle competenze del più grande integratore di sistemi indipendente al mondo, comprendente oltre 70.000 specialisti in un'ampia gamma di tecnologie, funzioni e settori.

Accenture Global Delivery Network può contare su team multidisciplinari comprendenti un totale di 82.000 professionisti, che operano in più di 50 centri servizi in tutto il mondo, applicando un unico approccio globale e ripetibile, a supporto sia delle soluzioni sviluppate dai nostri system integrator e specialisti di tecnologie, sia delle esigenze di circa 300 clienti di servizi di outsourcing di processi aziendali (business process outsourcing, BPO).

La nostra "Analytics Factory" industrializza, e quindi ottimizza, l'accesso ai dati ed ai report, eseguendo una modellazione analitica per meglio comprendere e prevedere le performance dei clienti.



# Soluzioni per il settore

## Costruzioni

La **Accenture Construction Enterprise Architecture** coniuga le competenze richieste per raggiungere le migliori performance con metodologie all'avanguardia, toccando tutti gli aspetti della trasformazione dei processi aziendali che le imprese di costruzione devono attuare per diventare più efficienti da un punto di vista operativo. Supportata da SAP, preassemblata e pronta all'uso, questa architettura rende più rapido e accurato il processo decisionale fornendone i risultati prevedibili. Tali processi, affinati nel corso di anni di esperienza nel settore, si focalizzano sulle competenze distintive che generano valore sostenibile: dalla partecipazione alla gara d'appalto, all'approvvigionamento e subappalto, alla chiusura del cantiere. Grazie alla flessibilità ed alla ottimizzazione delle soluzioni in essa comprese, la **Construction Enterprise Architecture** ha permesso di ridurre i tempi di consegna, per alcuni clienti, in misura fino al 30 per cento.

## Infrastruttura

La soluzione di gestione delle tariffe per i pedaggi stradali, **Accenture Fare Management Solution for Road-User Charging**, fornisce una piattaforma integrata per l'addebito automatizzato del pedaggio agli utenti della strada; questa piattaforma può essere estesa anche a servizi a valore aggiunto, quali il parcheggio, l'addebito del carburante o anche l'assicurazione dell'auto. Essa consta di una serie di funzioni preintegrate, incluse l'identificazione e la classificazione del veicolo, il calcolo della tariffa, la gestione della relazione con il cliente, la business intelligence, ed è basata su un'architettura aperta che consente a singoli operatori o ad altri fornitori di collegarsi in modo trasparente. Nella Repubblica Ceca, ad esempio, la soluzione è stata adottata su scala nazionale per supportare l'elaborazione dei pagamenti e della conformità del sistema di pedaggio per veicoli pesanti.

La nostra soluzione "**Port in a Box**" offre una piattaforma IT e BPO per l'elaborazione di tutte le principali transazioni dei terminal di porti marittimi ed è stata già adottata sia nella regione Asia-Pacifico che in Europa.

## Trasporto pubblico

Il modello di manutenzione operativa e monitoraggio sviluppato da **Accenture, Operational Maintenance and Monitoring Model**, aiuta i clienti a ridurre i costi unitari di manutenzione, a risolvere i malfunzionamenti in modo più efficiente, a migliorare i livelli di servizio e a condurre trattative più vantaggiose con i fornitori. Il centro di manutenzione operativa e monitoraggio delle installazioni e delle telecomunicazioni (**COMMIT**), ha sviluppato per la società spagnola **Metro de Madrid** –collaborando insieme– una serie di servizi di help desk avanzati, di manutenzione remota delle installazioni e gestione dei servizi tecnici; contribuendo inoltre a ridurre il costo medio di manutenzione per ciascun elemento di equipment e abbattendo i tempi di risposta anche del 47 per cento.

La **soluzione di manutenzione predittiva** sviluppata da **Accenture** combina approfondite competenze di analisi e modellazione con strumenti all'avanguardia per interpretare e correlare simultaneamente i segnali e indicare, il più precocemente possibile, condizioni di degrado o guasti del sistema. Personalizzata per adeguarsi alle caratteristiche specifiche di ogni unità, questa soluzione permette di tagliare in misura significativa i costi di manutenzione delle apparecchiature, riducendo la necessità di interventi di manutenzione preventiva e d'ispezione. Nel caso della società **Metro St. Louis**, ad esempio, la soluzione ha aiutato ad allungare la vita utile dei bus del vettore statunitense.

La soluzione di gestione delle tariffe di viaggio per l'emissione elettronica dei biglietti, **Accenture Fare Management Solution for Electronic Ticketing**, offre una serie completa di funzioni per schemi multioperatore e multicanale, per una maggiore praticità per i clienti, oltre a strumenti ed architetture per espansioni future. La soluzione offre praticità ai clienti, attraverso molteplici mezzi di pagamento automatizzati e numerosi canali di servizio, in particolare portali Web, risposta vocale interattiva e servizio sms. Standard e architetture aperte –orientate ai servizi– uniti all'impiego intensivo di servizi Web estendono la funzionalità della soluzione. Una vasta serie di funzioni di reporting consente di effettuare un'analisi dettagliata di tutti i dati critici. La funzione di gestione degli asset permette ai fornitori di servizi di creare e amministrare un inventario di tutti gli articoli acquistati da fornitori esterni, mentre le funzioni di controllo delle truffe riducono al minimo le perdite.

La soluzione ha già dimostrato la sua validità: l'Olanda supporta il primo sistema di pagamenti elettronici al mondo, esteso a tutte le forme di trasporto pubblico di un'intera nazione. Alcuni dei suoi componenti sono in corso di implementazione in Scandinavia. In Canada, invece, **Accenture** ha ottenuto un contratto decennale per la progettazione, lo sviluppo e l'implementazione di un sistema tariffario globale, basato su tessera elettronica per i trasporti pubblici della **Greater Toronto Area (GTA)**, che consente ai passeggeri di scegliere se caricare il credito della loro unica carta di viaggio elettronica, o presso gli sportelli della società dei trasporti o presso punti vendita specifici, con pagamenti preautorizzati, tramite telefono e Internet.

# Come possiamo aiutarvi

Possiamo aiutare la vostra azienda a raggiungere alte performance tramite un'infrastruttura intelligente in tutte le fasi del suo ciclo di vita — dall'avvio, alla gestione degli aspetti finanziari, alla progettazione e costruzione, alla gestione operativa e manutenzione.

Per ulteriori informazioni, contattare:

Francesco Iacobazzi  
[francesco.iacobazzi@accenture.com](mailto:francesco.iacobazzi@accenture.com)

Luca Andrea Mazzanti  
[luca.andrea.mazzanti@accenture.com](mailto:luca.andrea.mazzanti@accenture.com)

---

Copyright © 2010 Accenture  
All rights reserved.

Accenture, its logo, and  
High Performance Delivered  
are trademarks of Accenture.

## About Accenture

Accenture è un'azienda globale di consulenza direzionale, servizi tecnologici e outsourcing che conta circa 204 mila professionisti in oltre 120 paesi del mondo. Combinando un'esperienza unica, competenze in tutti i settori di mercato e nelle funzioni di business e grazie ad un'ampia attività di ricerca sulle aziende di maggior successo al mondo, Accenture collabora con i suoi clienti, aziende e pubbliche amministrazioni, per aiutarli a raggiungere alte performance. A livello globale, i ricavi netti per l'anno fiscale 2010 (settembre 2009 – agosto 2010) ammontano a 21,6 miliardi di dollari. In Italia è presente con oltre 9.500 persone e nell'anno fiscale 2010 ha registrato ricavi netti per 973 milioni di euro.

[www.accenture.it](http://www.accenture.it)  
[www.accenture.com](http://www.accenture.com)