



**IFM per ENI - La soluzione di supporto
alla gestione tecnica degli oleodotti**

Agenda:

IFM Infomaster

Alarm Communication System

IFM per ENI – SMIA



35 anni di storia di IFM



1984

Nasce la società. Il primo prodotto **Infoter** è commercializzato a livello mondiale da **IBM**



1991

IFM viene incorporata all'interno della BIM S.p.A. Società costituita tra IBM Italia e HSR



1994

IFM torna in carico ai soci fondatori ed entra nel mondo della *Computer Telephony Integration*



2000

Grazie al successo di Phones Enterprise **Telecom entra a far parte di IFM**



2012

Nasce **ACS Alarm** Communication System con il primo progetto internazionale di Crisis Event Management



2015

Nasce **#phones**, lo strumento per gestire in modo integrato Contact Center di ogni dimensione dislocati anche in aree geografiche diverse



2018

Vengono integrate le tecnologie di **Intelligenza Artificiale e i servizi in cloud.**



2020

Evoluzione **#phones**, Remote Agents con WebRTC multidevice e VPN Free con chat/voice bots.

Alarm Communication System



Durante una situazione eccezionale, il tempismo, la minimizzazione degli errori e la condivisione di informazioni sono fattori critici che contribuiscono a un processo di gestione rapido ed efficace.

Dopo la fine della crisi, l'analisi del processo di gestione deve basarsi su dati completi e affidabili.





Alarm Communication System

Controllo Eventi Centralizzato

Control Rooms / Operation Centers e tutti i Team coinvolti gestiscono tutti gli eventi critici e di core field maintenance con la **singola e completa interfaccia di ACS.**



Accesso ai dati e loro correlazione centralizzate

La raccolta dati dai DB e dai sistemi di sensoristica del Cliente e loro correlazione secondo algoritmi predefiniti permette di generare **allarmi automatici** ed agevola la valutazione umana degli eventi occorrenti.



Errore umano ridotto al minimo

L'automazione dei Workflow e delle SOPs predefinite **riducono l'errore umano** durante la gestione di eventi critici così come di quelli ordinari.



Ingaggio automatico dei Crisis e Care Teams

La piattaforma di comunicazione automatizzata di ACS rende semplice ed immediato l'ingaggio **dei Team** secondo i Ruoli ed i turni operativi e raccoglie da loro i feedback necessari durante la gestione degli eventi.





Caratteristiche

ACS è progettato per offrire una **gestione unificata** di:

Incidents

Emergenze / crisi

Operazioni Core critiche

Attiva le procedure di **intervento** e **recovery** prestabilite (in automatico o post valutazione del Centro Operativo), **automatizza** la gestione di tutte **le comunicazioni** correlate, sostiene e **monitora le attività** svolte dai membri dei Crisis Teams, Care Teams, Gruppi Operativi, volontari preposti a specifiche funzioni. Consente di:

Ricevere, collegare, elaborare e gestire notifiche automatiche di eventi provenienti da sistemi esterni, applicazioni, sensori di campo, ecc.



Attivare i membri dei Team tramite notifiche/call automatizzate in modo sicuro e tempestivo.



Attivare, monitorare lo stato, ed ove occorra **modificare** le procedure preposte alla gestione di ciascun evento occorso e le relative escalations.



Gestire, registrare e monitorare tutte le attività e le comunicazioni svolte dai membri dei Team.



IFM per ENI – SMIA

La soluzione di supporto
alla gestione tecnica
degli oleodotti



IFM per ENI - SMIA

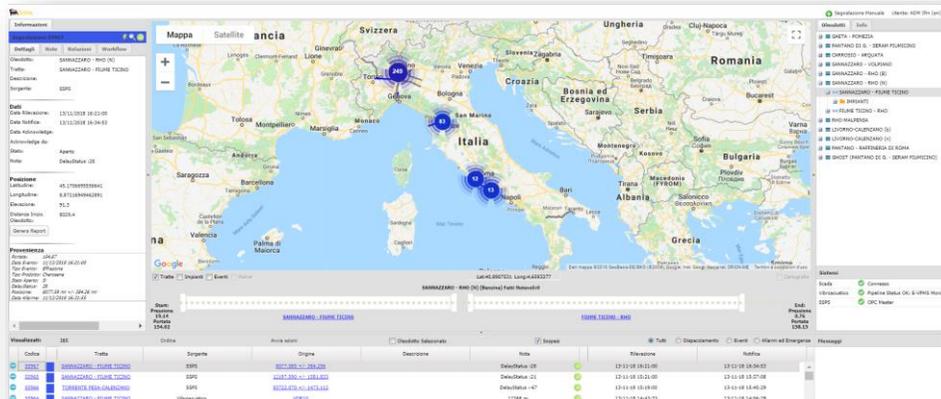


IFM per ENI - SMIA

SMIA (Sistema Monitoraggio Integrato Asset) è un applicazione web realizzata e customizzata da **IFM Infomaster** per **Eni S.p.A.** che permette la gestione di tutte le segnalazioni di eventi provenienti dalle diverse sorgenti esterne in campo per il monitoraggio degli oleodotti.

Tramite l'interfaccia è possibile:

- Monitorare in tempo reale la pipeline e geolocalizzare in modo puntuale l'evento.
- Integrare i diversi sistemi di rilevazione (Scada, Evpms, SSPS, Numero verde).
- Fornire logiche di escalation multicanale (telefono, email, SMS, Teams) per garantire la presa in carico, la validazione e la gestione degli eventi (segnalazioni, allarmi ed emergenze).
- Permette il tracciamento di tutte le azioni dei soggetti coinvolti durante la fase operativa.



IFM per ENI - Progetto

L'esigenza di **ENI** era quella di fornire al personale un nuovo canale di comunicazione, con approccio mobile, a supporto della gestione degli eventi.

La soluzione proposta prevede l'interazione e l'integrazione con il sistema «**SMIA**» attraverso Microsoft Teams. Tramite **TeamsHook**, infatti è possibile inviare comandi e richieste verso il sistema centrale **SMIA**.

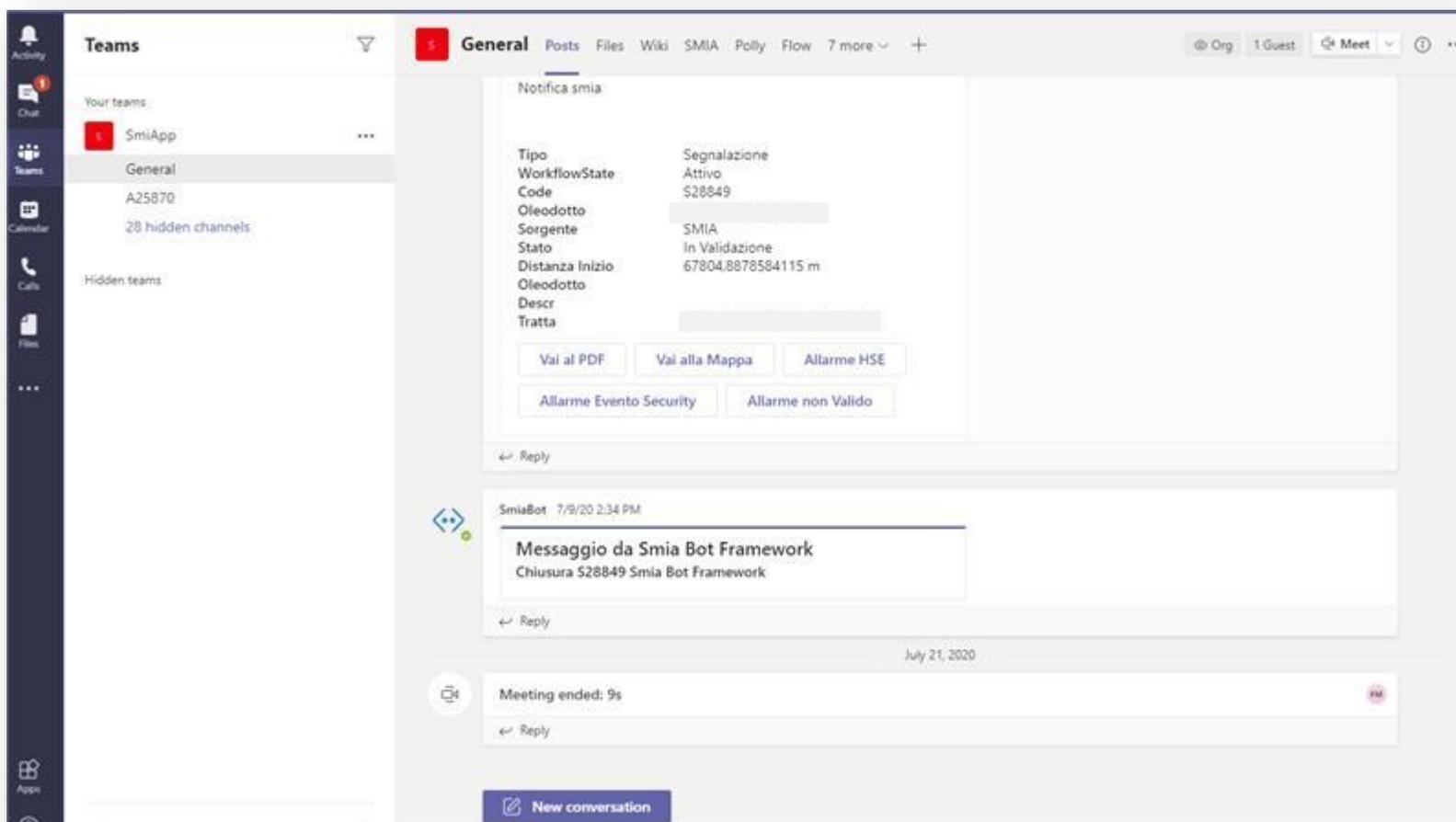
Questa integrazione ha permesso a Microsoft Teams di essere utilizzato come strumento che riceve notifiche da **SMIA** e che permette al personale di interagire con lo stesso tramite:

- Azioni: presa in carico, chiusura, dichiarazione allarme o emergenza.
- Strumenti: visibilità posizione della segnalazione su mappa.
- Instant messaging sul quale il personale operativo può scambiarsi messaggi, foto, o altro inerenti ai vari eventi.

IFM per ENI – Interfaccia Teams

L'applicazione interagisce con i Team creati su Microsoft Teams tramite l'invio di schede, creazioni canali, cancellazioni canali e invio di comandi al **BOT**.

I comandi disponibili tramite le schede sono gli stessi comandi che possono essere eseguiti sul sito **SMIA**.



The screenshot displays the Microsoft Teams interface. On the left, the navigation pane shows 'Your teams' with 'SmiApp' and 'General' (selected), and 'Hidden teams' with 'A25870' and '28 hidden channels'. The main area shows the 'General' channel with a notification card for 'Notifica smia'. The card contains the following information:

Tipo	Segnalazione
WorkflowState	Attivo
Code	S28849
Oleodotto	[Redacted]
Sorgente	SMIA
Stato	In Validazione
Distanza Inizio	67804.8878584115 m
Oleodotto	[Redacted]
Descr	[Redacted]
Tratta	[Redacted]

Below the table are five buttons: 'Vai al PDF', 'Vai alla Mappa', 'Allarme HSE', 'Allarme Evento Security', and 'Allarme non Valido'. Below the notification card is a message from 'SmiaBot' dated 7/9/20 2:34 PM, titled 'Messaggio da Smia Bot Framework' with the content 'Chiusura S28849 Smia Bot Framework'. A date separator for 'July 21, 2020' is visible. At the bottom, there is a 'Meeting ended: 9s' notification and a 'New conversation' button.

IFM per ENI – Gestione Allarmi

Tramite la scheda d'allarme è possibile eseguire le seguenti azioni:

- Visualizzare la posizione dell'evento.
- Visualizzare il report con i dettagli dell'allarme.
- Modificare lo status dell'allarme.
- Inviare foto e file.
- Effettuare chiamate.

The main screenshot shows a Microsoft Teams chat window for a team named 'SmiaApp' with ID 'A25889'. A message from 'SmiaBot' at 6/18/20 6:12 PM contains an alarm notification. The notification details are as follows:

Notifica smia	
Allarme	
Tipo	Allarme
WorkflowState	Attivo
Code	A25889
Oleodotto	
Sorgente	SSPS
Stato	In carico
Distanza Inizio	24481.63 m
Oleodotto	
Descr	
Tratta	

Buttons below the notification: ChiudiAllarme, Vai al PDF, Vai alla Mappa, ChangeInEmergenza.

Three yellow arrows point from the notification area to three smaller screenshots below:

- 1. A photo of a forest, sent by Fabio Marraffa at 2:21 PM with the text: 'Sono stato sul posto, invio foto della situazione'.
- 2. A Google Maps screenshot showing a location in a forested area.
- 3. A confirmation dialog box from Smia Bot Framework: 'Messaggio da Smia Bot Framework Chiusura A25889 Smia Bot Framework. Vuoi archiviare il canale Teams associato?' with 'SI' and 'NO' buttons.

Grazie per il Vostro tempo

 IFM Infomaster

Via 5 Maggio, 81

16147 Genova

+39 010 37 47 811

www.ifmgroup.it

marketing@ifmgroup.it

p.iva 0328686010