

## **L'Intelligenza Artificiale al servizio dei clienti AQP**

**Bari, 16 settembre 2019** –Acquedotto Pugliese ha scelto di investire energie e risorse per introdurre nei processi di *Customer Care*, nei servizi, cioè, che offre ai clienti, nuove tecnologie basate sull'Intelligenza Artificiale, al fine di rendere sempre più facile e personalizzata l'interazione con gli oltre 4 milioni di clienti.

**AQP** ha aderito in veste di sperimentatore al progetto **DECiSION**, che vede il gruppo di ricerca dell'Università Aldo Moro di Bari guidato dal professor **Giovanni Semeraro**, e importanti società pugliesi di ICT, impegnate nello sviluppo di una piattaforma digitale in grado di interloquire con i clienti-utenti, in linguaggio naturale, per fornire risposte relativamente a problematiche, domande e dubbi.

“Questo progetto – commenta il **Direttore Commerciale di AQP, Vincenzo Silvano** - si inserisce nel percorso di miglioramento finalizzato a rendere l'interazione con i clienti sempre più digitale. In questo contesto, è stato recentemente lanciato il nuovo sportello commerciale online **AQPf@cile** che, in pochi mesi, ha visto crescere il numero dei clienti iscritti di oltre il 20 per cento”.

La sperimentazione di questo innovativo servizio potrebbe in futuro integrare l'attuale servizio “**AQP Risponde**”, che già attualmente fornisce risposte via APP ad oltre centomila domande l'anno, generalmente di carattere generale, poste dai clienti.

**DECiSION** sarà in grado di riconoscere il cliente e di fornire risposte personalizzate che terranno conto dei contratti in essere, della situazione debitoria, dello stato della rete al momento della domanda e delle normative in corso, supportando il cliente nel processo decisionale.

**DECiSION** è una iniziativa sostenuta da investimenti privati e pubblici grazie all'intervento della Regione Puglia che supporta il progetto con oltre 800mila euro grazie alla misura Innonetwork che aiuta la ricerca e lo sviluppo di soluzioni d'avanguardia.