

Relazioni con i Media e Immagine  
Comunicazione e Relazioni Esterne

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

Presentati oggi i risultati del progetto di ricerca DECiSION finanziato dalla Regione Puglia nell'ambito del programma INNONETWORK

**Bari, 16 giugno 2020** – Acquedotto Pugliese sperimenta l'impiego dell'Intelligenza Artificiale e nei processi di *Customer Care*, aderendo al Progetto DECiSION, finanziato dalla Regione Puglia nell'ambito del programma INNONETWORK. L'obiettivo è rendere nel tempo sempre più facile e personalizzata l'interazione con gli oltre 4 milioni di cittadini serviti.

I risultati del progetto sono stati presentati oggi, nel corso della conferenza stampa *online*, alla quale ha partecipato **Francesco Lovecchio**, responsabile Commerciale del Customer Management di Acquedotto Pugliese: *“Questo progetto si inserisce nel percorso di miglioramento finalizzato a rendere la relazione con i clienti una esperienza sempre più digitale e interattiva. Una innovativa tecnologia che – prosegue Lovecchio - consentirà di comprendere le richieste dei clienti, espresse in linguaggio parlato, attraverso l'analisi semantica della interazione e, in maniera automatica ed intelligente attingendo a tutte le fonti aziendali, di generare una risposta personalizzata”*.

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, generalmente di carattere generale, poste dai clienti.

Il progetto **DECiSION** ha visto il gruppo di ricerca dell'Università Aldo Moro e importanti società pugliesi di ICT, impegnate nello sviluppo di una piattaforma digitale basata sulla "conoscenza situazionale", in grado di interloquire con i clienti-utenti per fornire risposte adeguate alle loro richieste.

**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.