

Comunicazione e Relazioni Esterne
Area Relazioni Esterne

Acquedotto Pugliese punta sull'innovazione digitale per un servizio sempre più efficiente

Dai nuovi servizi ai clienti, con **AQPf@cile 2.0**, alla digitalizzazione delle reti, Acquedotto Pugliese tra le aziende più tecnologicamente avanzate in Europa

Bari, 10 febbraio 2021. Si chiama **AQPf@cile 2.0** la nuova app di Acquedotto Pugliese: un modo ancora più facile, comodo e veloce per fruire online di tutti i servizi dedicati ai clienti. Oltre alle funzioni di autolettura, simulazione fornitura e consumi, fattura online e prenotazione appuntamenti, da oggi è possibile effettuare l'estratto conto, con l'evidenza delle attività di recupero crediti, e i pagamenti, anche delle singole rate, attraverso i canali PagoPA e carta di credito. Uno strumento innovativo e integrato a servizio del cliente, disponibile anche in lingua inglese. Il tutto standosene comodamente a casa propria, senza doversi recare presso gli sportelli commerciali ed evitando i luoghi affollati.

AQPf@cile 2.0 è stata presentata alla stampa nel corso della conferenza in streaming *L'innovazione digitale in Acquedotto Pugliese*, a cui sono intervenuti **Simeone di Cagno Abbrescia**, Presidente di Acquedotto Pugliese, **Francesca Portincasa**, Coordinatore Industriale e Direttore Reti e Impianti di AQP, **Pietro Scrimieri**, Coordinatore Amministrativo e Direttore Risorse Umane e Organizzazione di AQP, e che si è avvalsa del contributo dell'Assessore regionale allo sviluppo economico, reti e infrastrutture, ricerca industriale e innovazione, **Alessandro Delli Noci**.

Un momento di conoscenza e verifica delle nuove e decisive potenzialità tecnologiche messe in campo da Acquedotto Pugliese, a partire dalla nuova app, per una gestione sempre più efficiente dei rapporti con i clienti, ai sistemi di telecontrollo delle reti alla realtà virtuale per la formazione degli addetti agli impianti. Uno slancio progettuale e operativo, sostenuto da un rilevante investimento economico, destinato a portare Acquedotto Pugliese tra le aziende più tecnologicamente avanzate sotto il profilo impiantistico e meglio attrezzate a dialogare con i clienti.

“In tempi come gli attuali, in cui per tante ragioni, compreso il tumultuoso cambiamento climatico, occorre fornire risposte sempre più rapide e mirate alle necessità dei cittadini, l'impegno di AQP di puntare all'innovazione del proprio apparato tecnologico appare una scelta prioritaria. Dalle soluzioni informatiche più avanzate per la gestione della rete a quelle per un rapporto sempre più performante con i cittadini, sono davvero tante le novità digitali introdotte da Acquedotto Pugliese,

Pag. 1

Comunicazione e Relazioni Esterne
Responsabile: Vito Palumbo
v.palumbo@aqp.it - comunicazione@aqp.it

Acquedotto Pugliese S.p.A. con unico azionista Regione Puglia
Via Cognetti, 36 - 70121 Bari - Cap. soc. € 41.385.573,60
C.F. e P.I. 00347000721 - REA C.C.I.A.A. di Bari n. 414092
acquedotto.pugliese@pec.aqp.it - www.aqp.it



N° 180413 - N° IT242226/UK - N° IT274902/UK



che collocano l'azienda tra quelle a più alto contenuto tecnologico in tutta Europa", dichiara il presidente di Aqp, **Simeone di Cagno Abbrescia**.

*"La nostra regione sta vivendo un momento di trasformazione e innovazione dei servizi ai cittadini, attraverso l'utilizzo di tecnologie digitali. La digitalizzazione dei servizi ha l'obiettivo di rendere trasparenti le attività, semplificare la vita dei cittadini, accorciare le distanze con gli enti pubblici e - in questa fase di emergenza sanitaria - evitare spostamenti e code negli uffici. Con la presentazione dei nuovi servizi, oggi AQP si pone da protagonista di un cambiamento non più rinviabile, un cambiamento che sta interessando anche tutti i comuni della Regione e che, di certo, rende la Puglia una regione digitale", afferma l'assessore regionale, **Alessandro Delli Noci**.*

*"Potenziare le attività aziendali secondo un grado di innovazione tecnologica sempre più elevato significa migliorare sensibilmente le performance aziendali. Dalla digitalizzazione della rete ai nuovi dispositivi informatici, basati sull'intelligenza artificiale e destinati ad ampliare significativamente il ventaglio di servizi online offerti ai clienti, Acquedotto Pugliese ha messo in campo un'ampia e articolata progettualità, il cui obiettivo è rendere più veloce, adeguato e efficiente il servizio, con evidenti benefici per i cittadini e il territorio servito. Una direzione di marcia che AQP è intenzionata a percorrere con convinzione e che si concilia con il grande sforzo operativo rivolto all'efficientamento della rete, grazie a cui oltre a migliorare il servizio si possa tutelare e valorizzare la risorsa idrica", afferma **Francesca Portincasa**, Coordinatore Industriale e Direttore Reti e Impianti di AQP.*

*"Le ricadute positive dell'innovazione digitale in azienda sono molteplici e diverse. In particolare, va sottolineata la particolare utilità ed efficacia di un approccio tecnologicamente avanzato nella formazione del personale. Come testimonia il progetto Kometa, rivolto alla formazione degli addetti agli impianti, che si basa sulla realtà virtuale, immersiva e machine learning. Dall'innovazione tecnologica ha tratto vantaggio anche l'aspetto relazionale: l'app AQP Smart, di recente introduzione, consente infatti alle risorse di relazionarsi e di dialogare tra loro, aumentando la propria consapevolezza di sentirsi parte di una stessa, grande famiglia", spiega **Pietro Scrimieri**, Coordinatore Amministrativo e Direttore Risorse Umane e Organizzazione di AQP.*

Oltre la nuova app, **AQPf@cile 2.0**, molte e interessanti sono le esperienze tecnologiche basate sull'innovazione digitale attivate da Acquedotto Pugliese, illustrate nel corso della conferenza stampa: da **Shape** al **SIT**, da **Kometa** alla campagna per lo **Smart Metering**, da **Pedius** ai **Nuovi portali**. Ma vediamo nel dettaglio funzioni e utilità.

Shape (acronimo di **Sap S/4Hana Acquedotto Pugliese Evolution**) è l'ultimo progetto nato nell'ambito del processo di trasformazione digitale di Acquedotto Pugliese, tra le prime utility in Europa a dotarsi di questa tecnologia all'avanguardia. Grazie all'*in-memory computing*, all'Intelligenza Artificiale e a un'interfaccia *user-friendly*, garantisce performance di sistema ottimali, velocità e facilità d'uso, con benefici diretti per i cittadini serviti.

La manutenzione e la gestione di reti e impianti oggi è più smart grazie all'implementazione del **SIT** (*Sistema Informativo Territoriale*) su infrastruttura GIS (*Geographical Information System*). L'implementazione di interfacce 3D e l'impiego di laser scanner 3D consentono la digitalizzazione



della gestione delle reti e la navigazione sul territorio, ottenendo una puntuale misurazione e mappatura di reti e impianti.

Acronimo di Knowledge Community for Efficient Training Through Virtual Technologies, il progetto **Kometa** si basa sulla realtà virtuale, immersiva e *machine learning*, attraverso cui realizzare nuovi metodi di formazione del personale addetto alla manutenzione degli impianti di distribuzione idrica e di depurazione delle acque reflue.

Basata su tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale, **l'App Pedius** consente alle persone sorde di dialogare con gli sportelli commerciali di AQP. Quando il cliente effettua una chiamata, scrive la propria domanda all'operatore Aqp come in una normale chat e il testo viene sintetizzato con una voce artificiale. L'operatore del call-center aziendale risponde e la sua voce viene trasformata in testo sul display del dispositivo del cliente. Il sistema consente alle persone sorde l'accesso senza intermediari ai numeri verdi di Acquedotto Pugliese per la richiesta di informazioni e la segnalazione di guasti.

Il piano per la sostituzione di un milione di contatori con misuratori **Smart Meter** di ultima generazione s'inserisce nel piano di trasformazione digitale di Acquedotto Pugliese. I nuovi dispositivi elettronici garantiscono facilità di lettura, misura puntuale dei consumi e verifica in tempo reale di eventuali anomalie e sono, inoltre, predisposti per la telelettura.

Un altro passo decisivo verso l'innovazione tecnologica è la realizzazione *ex novo* e la reingegnerizzazione dei siti istituzionali, delle piattaforme intranet nonché dei servizi ivi inclusi e delle applicazioni web e app mobile: da **aqp.it**, il sito istituzionale, a cui sono collegati uno sportello on line e una piattaforma di e-procurement, realizzato in *mobile first*, adattabile cioè a tutti i dispositivi di navigazione, e secondo i moderni standard di *interaction design*, con **aqpacademy.it**, sito di AQP Water Academy, con tutte le iniziative di formazione interne ed esterne dell'azienda, **aquarium.aqp.it**, l'intranet aziendale, **vocedellacqua.it**, sito dell'house organ aziendale, ad **asecospa.it**, il sito di Aseco, l'azienda partecipata di Acquedotto Pugliese, a **FontaninApp**, applicazione di georeferenziazione delle fontane.

Per concludere, un cenno ad **AQP smart**, la nuova app creata per gli acquedottisti, finalizzata ad accrescere la consapevolezza di far parte di una grande squadra, che consente, tra l'altro, di conoscere le sedi e gli impianti e di ammirarne le immagini storiche.

Mimmo Larovere
Unità Comunicazione e Relazioni Esterne
[Acquedotto Pugliese SpA](http://AcquedottoPuglieseSpA.it)
70121 Bari, Via Cognetti, 36
Tel 080 5723145
Cell 335 6200192