Festival dell'acqua 2022 un evento promosso e organizzato da UTILITALIA FEDERAZIONE UTILITIES acqua ambiente energia in collaborazione con smat gruppo

Approccio olistico alla digitalizzazione nel SII

Francesca Portincasa

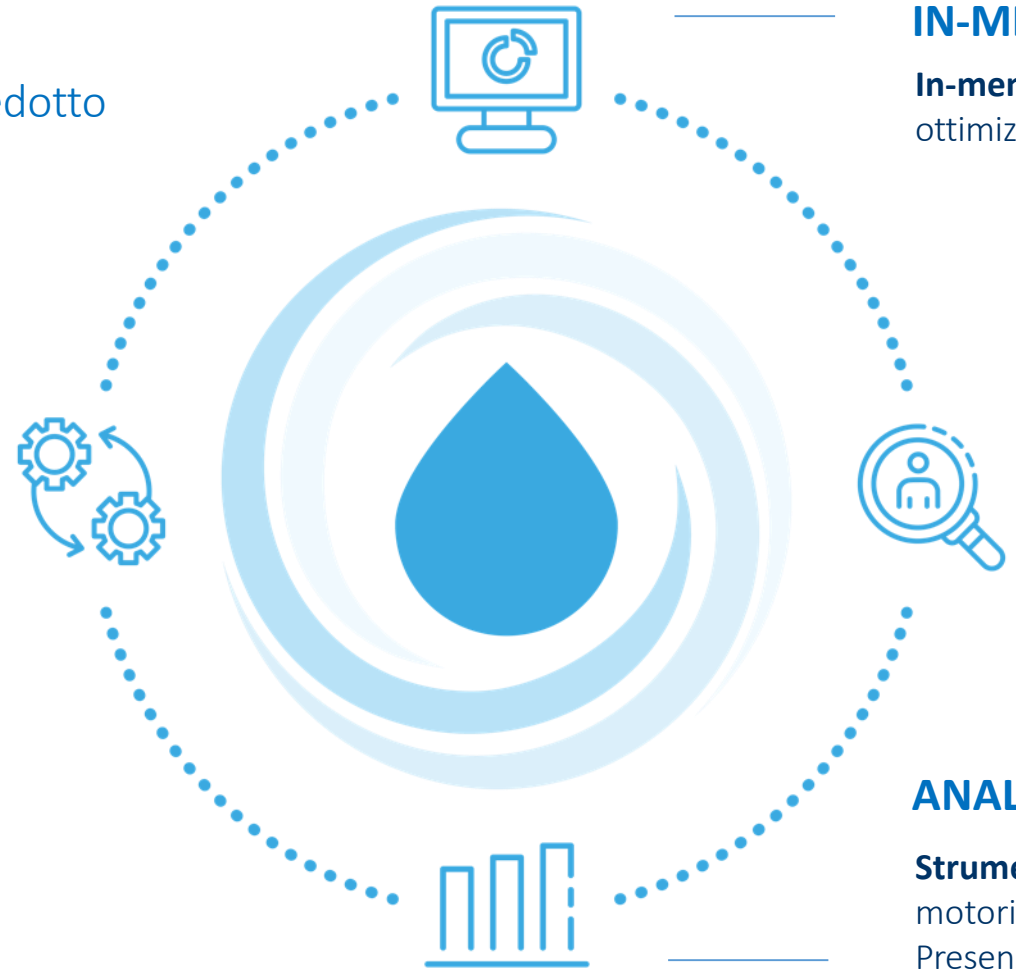
Direttore Generale di Acquedotto Pugliese

Torino, 22 settembre 2022

Efficientamento dei processi interni

SHAPE

Sap S/4Hana Acquedotto Pugliese Evolution



IN-MEMORY COMPUTING

In-memory: archivia i dati sulla RAM e non su dischi, ottimizzando le performance e i tempi di risposta

NEW FEATURES

Velocità e autonomia di esecuzione anche con le nuove funzionalità per ogni area aziendale (Accounting, Controlling, Finance, Treasury, Maintenance, Material Management, Funds Management, Ottimizzazione Recupero Crediti)

USER FRIENDLY (FIORI)

Nuova interfaccia user-friendly basata su tecnologia FIORI. Cambia completamente la user experience permettendo l'accessibilità anche da tablet e smartphone (multicanalità nativa)

ANALISI PREDITTIVE E SIMULAZIONI

Strumenti di integrazione e di analytics in real time tra cui motori geospatial/ predittivi/IoT per future applicazioni. Presenza di dashboard per monitoraggio dei KPI

AQPf@cile 2.0

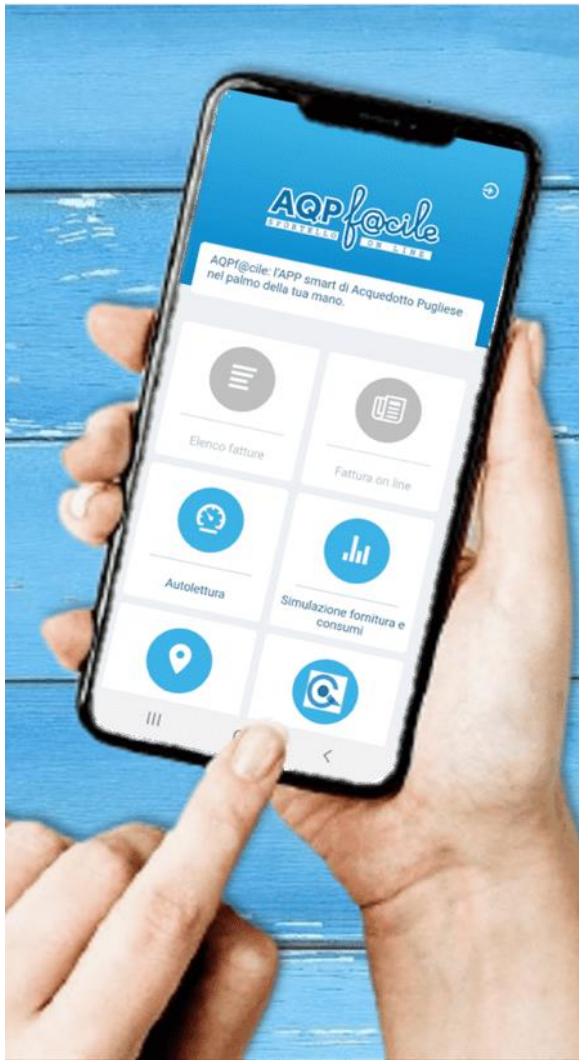
Omnicanalità per i clienti

OBIETTIVO

AQP INTENDE OFFRIRE AI SUOI CLIENTI UNA MIGLIORE USER EXPERIENCE.

CONSOLIDARE IL RAPPORTO TRA AZIENDA E CLIENTE ATTRAVERSO:

- La reingegnerizzazione e il potenziamento dello sportello digitale **AQPF@cil**e, sia per i servizi offerti sul **web** che per quelli disponibili **da app mobile**
- L'agevolazione della **contrattualistica online**
- L'apertura di **nuovi canali di comunicazione** tra l'azienda e i clienti (Chatbot, Whatsapp, etc.)
- L'istituzione di **nuovi punti di contatto territoriali** per i cittadini
- L'automatizzazione quanto più possibile dei processi di **customer management** con l'intento di ridurre le chiamate all'help desk ed evitare ai clienti di doversi necessariamente recare agli sportelli
- Introduzione al nuovo modello di **customer vision & management**



Facilitare la vita al cliente

AQPf@cile 2.0

Omnicanalità
per i clienti

FIRMA REMOTA
ON LINE

GESTIONE CONTRATTI
DA MOBILE

GESTIONE
CONTRATTI DA WEB

ENHANCEMENT DEL
CUSTOMER MANAGEMENT

VISIONE CUSTOMER
CENTRICA

OMNI-CHANNEL

COMUNICAZIONE
TEMPESTIVA ED EFFICACE

OTTIMIZZAZIONE
DEGLI APPUNTAMENTI

IMPROVEMENT
OPERATORI

Smart Water Management

OBIETTIVO

IMPLEMENTAZIONE DI SOLUZIONI DIGITALI PER L'EFFICIENTAMENTO DELL'INFRASTRUTTURA, PER IL CONTROLLO DEI FLUSSI E LA RIDUZIONE DELLE PERDITE IDRICHE.

REALIZZAZIONE PIATTAFORMA SMART WATER MANAGEMENT PER:

- Acquisire, gestire e analizzare **dati spazialmente referenziati** e memorizzare i dati territoriali per fornire previsioni in merito ai dati sulla rete idrica
- Retrieving dati di **Sensori e dispositivi connessi alla rete** per evidenziare anomalie e possibili perdite idriche
- Fornire **Strumenti di supporto alle decisioni** per ottimizzare i processi utilizzando tecniche di apprendimento avanzate
- Effettuare previsione degli stati di pressione e portata tramite l'utilizzo di modelli matematici Real Time connessi a **sensori IoT distribuiti lungo tutta la rete**
- Utilizzare specifici **algoritmi di Intelligenza Artificiale** al fine di prevedere la rottura delle componenti del sistema tramite analisi delle serie storiche relative all'andamento delle misurazioni
- **Integrazione** tra tutti sistemi predisposti nella Fase 1 del progetto e messa in esercizio della **nuova piattaforma Smart Water Management**

Facilitare la vita al cliente

Smart Water Management

INFORMAZIONI REAL-TIME

MANUTENZIONE PREDITTIVA

RICERCA PERDITE IDRICHE

REALIZZAZIONE DISTRETTI PERMANENTI

EARLY WARNING SYSTEM (EWS)

RILIEVO E DIGITALIZZAZIONE DELLA RETE IDRICA

COMUNICAZIONE TEMPESTIVA ED EFFICACE

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

OTTIMIZZAZIONE FIELD SERVICE

Rilievo e Mappatura GIS reti e impianti fognari (in 3D)

01 **Rilievo topografico delle reti fognarie:** tronchi e pozzetti (di linea e sifonati)

02 **Rilievo MMS del contesto urbano ed extraurbano e a supporto dell'analisi della rete fognaria**

03 **Rilievo topografico delle prementi con ausilio di tecniche georadar e con tecnologia laser scanner 3D** degli impianti di sollevamento fognario

04 **Implementazione geodatabase SIT AQP,** per la consultazione dei dati