



acquedotto
pugliese

l'acqua, bene comune

Il cambiamento del lavoro: il customer service sempre più digitale

Dalla resilienza alla transizione

Francesco Lovecchio

1 Ottobre 2021



Acquedotto Pugliese Spa: la dimensione

Gestore del Servizio Idrico Integrato degli abitati della Regione Puglia e di alcuni abitati della Regione Campania



Cittadini serviti

4mln



Comuni gestiti

255



Fonti

Sorgenti,
dighe, falda



Clienti

1mln



Potabilizzatori

5



Depuratori

184



Dipendenti

2.039



Rete idrica (km)

20.571



Impianti di affinamento

9



Fornitori

1.137



Rete fognaria (km)

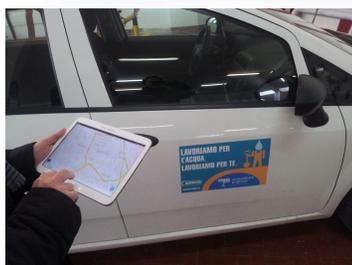
12.258



Impianti di compostaggio

1

Fonte: Report Integrato AQP 2020 – Maggio 2021



Ambito Tecnico

Il ciclo dell'acqua, dall'incile alla depurazione, un sistema idrico integrato sempre più digitale: dal Telecontrollo alla Intelligenza Artificiale

Ambito HR

Servizi sempre più digitali per il personale: APP AQPsmart, corsi e lezioni online nel tempo libero, technogym, occasioni di incontri digitali e condivisione, ..., Hub vaccinale distribuito. Iniziativa NoWast, Premio well@work 2021



Ambito Solidale

Iniziative a sostegno della protezione civile #ecomipuglia e di solidarietà nel periodo di emergenza sanitaria e sociale

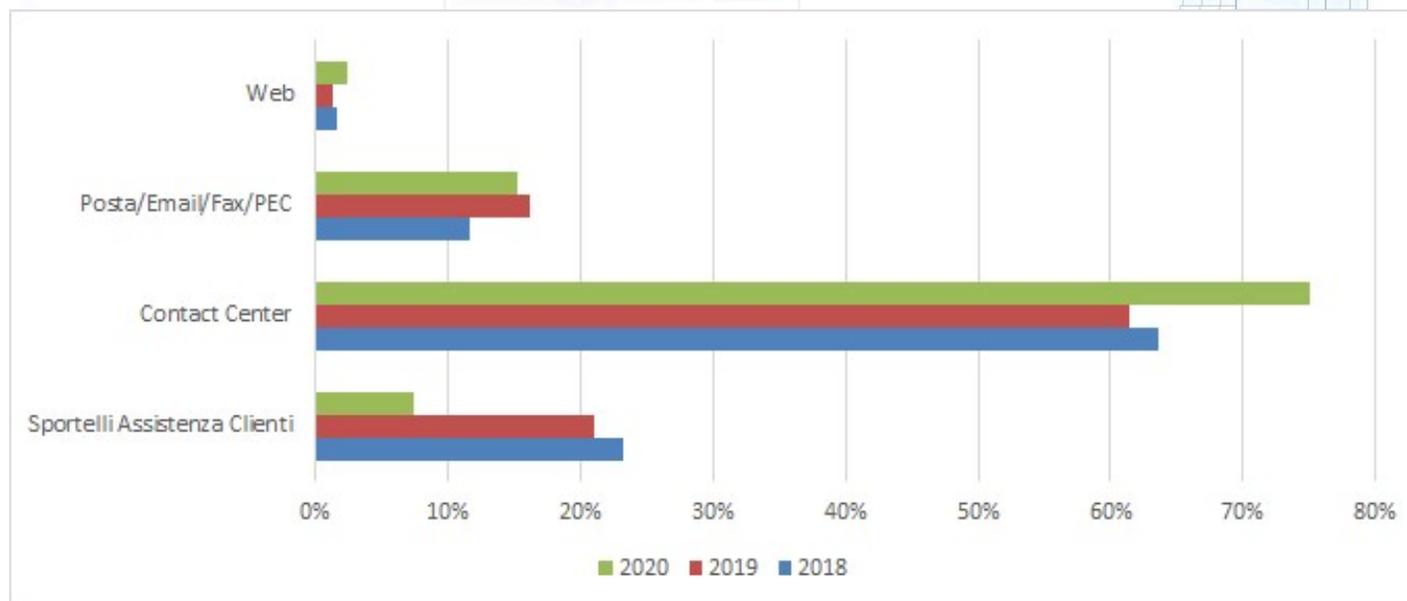
Ambito Commerciale

La relazione con i clienti ed i cittadini empatica ed emozionale ... sempre più omnicanale e digitale: dall'ampliamento dei servizi online al profilo polifunzionale, all'upgrade tecnologico.



Digital transformation: il lockdown

L'emergenza socio sanitaria ed il lockdown, con sospensione del servizio agli Sportelli di Front Office nel periodo Marzo-Giugno 2020, ha comportato la recrudescenza degli altri canali disponibili ... che prosegue anche oggi



+14%
Contact Center

+2%
Web/APP

-16%
Front Office

I clienti ed i cittadini, a seguito del lockdown, hanno acquisito consapevolezza che anche i canali digitali sono efficienti ed efficaci

Digital transformation: il cambiamento

Obiettivo: garantire il servizio idrico integrato e la relazione con i clienti ed i cittadini senza soluzione di continuità



Fonte: Report Integrato AQP 2020 – Maggio 2021

Tutto il personale Commerciale e del Contact Center ha svolto le attività in telelavoro: ogni richiesta del cliente e del cittadino è stata soddisfatta da casa

Personale e clienti soddisfatti: personale e cittadini hanno partecipato attivamente, nel periodo di pandemia, ad una relazione empatica ed emozionale

Ampliamento della digitalizzazione della corrispondenza in uscita e dei livelli autorizzativi (da analogici a digitali)

Profilo di Assistenza Clienti POLIFUNZIONALE: il personale del Front Office, in telelavoro, è stato formato per gestire il servizio del Contact Center e dei canali digitali

Il Contact Center al servizio delle persone sorde con l'utilizzo della APP Pedius, basata su tecnologie di riconoscimento e sintesi vocale.

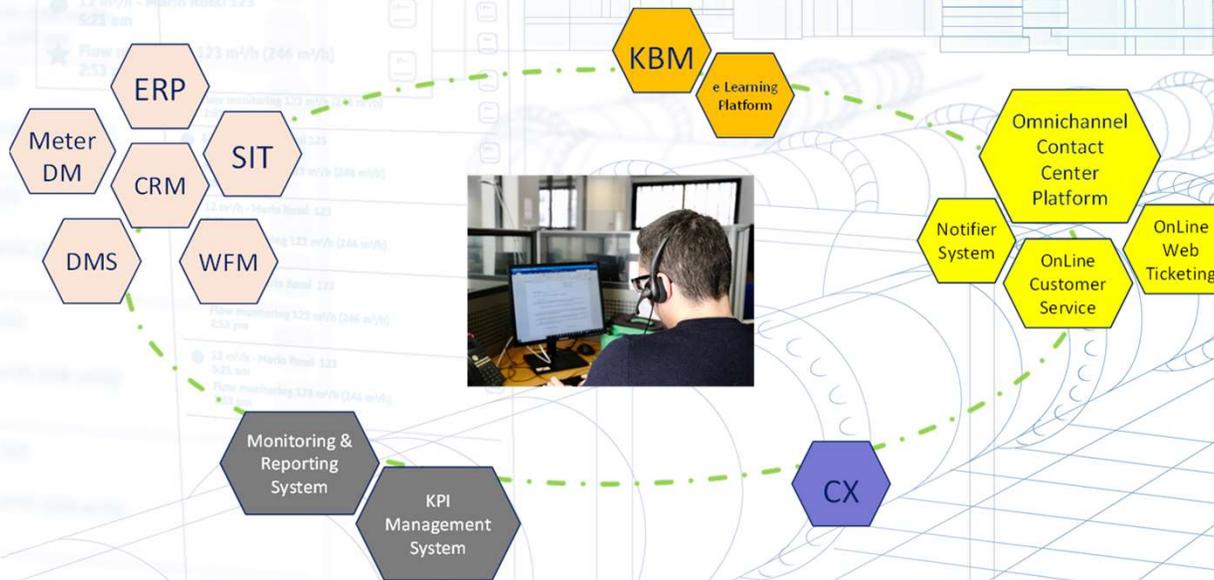
Digital transformation: il telelavoro

Soluzioni digitali integrate e funzionali al telelavoro - le tecnologie hanno svolto un ruolo strategico per garantire la continuità del servizio.
Essenziale il percorso motivazionale, di formazione continua e coaching web.

Motivazione

Formazione

Organizzazione

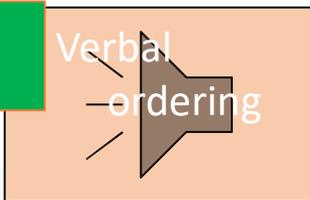


Tecnologia

Digital transformation: i clienti possono ...



800.085.853
Numero verde commerciale



800.735.735
Numero verde emergenze e guasti



Sportello Online
Fattura Online
Autolettura
Web Chat
Call me Back
WEB chat x amministratori

Numeri verdi automatici
Autolettura, Acquisizione bollettini,
Comunicazione residenza



Sondaggio NPS 2020:
il 65,5% (23.725 persone)
di chi ha aderito al
sondaggio ha fornito
punteggio 8-9 (max 9)

Fonte: Report Integrato AQP 2020 – Maggio 2021

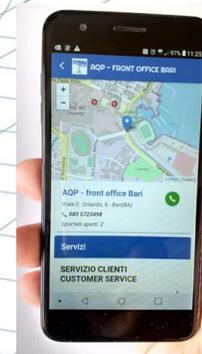
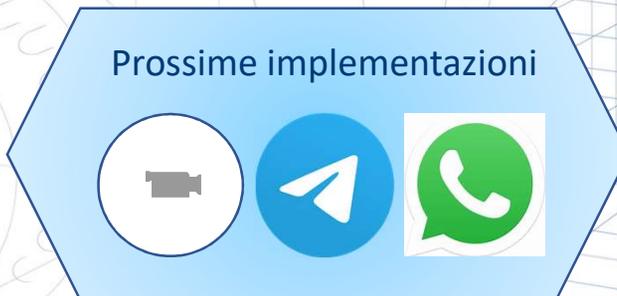


Appuntamenti in campo



AQPrisponde Sistema intelligente automatico di risposta alle domande

Pec, Fax,
Sms, Posta



Prenotazione Appuntamento ai Front Office, via APP, WEB, CC

Digital transformation: la ricerca ...

DECiSION: progetto di ricerca finanziato, realizzato dall'Università di Bari, Politecnico e vari partner industriali, per lo sviluppo di soluzioni innovative di Information Seeking Support Systems (ISSS), in grado di:



- **comprendere** la richiesta in linguaggio naturale, individuare le sorgenti informative statiche e/o dinamiche con cui interagire (sensemaking)
- **elaborare** i dati per decidere, categorizzare, trasformare e preparare il risultato al fine di soddisfare la richiesta
- **gestire** un dialogo automatico, non predefinito ed indipendente dal dominio e dall'utente, che auto-apprende in tempo reale

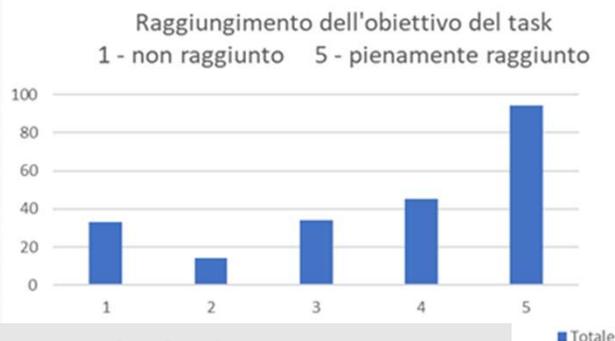
La sperimentazione, del Customer Care AQP ha valutato le performance del **iChatBot DECiSION**, per studiare e misurare il comportamento dello sperimentatore (umano) e della piattaforma DECiSION nella relazione

Sono stati eseguiti 220 task:

- 17 diverse tipologie di casi d'uso
- 16 utenti sperimentatori, 6 livelli diversi di conoscenza del dominio

Il progetto completato a fine 2020, con ottimi risultati incoraggia nel proseguire il percorso intrapreso

Conteggio di RaggObiettivo



80% degli obiettivi raggiunti

In conclusione: le parole chiave

#accelerazione

Accelerato il percorso di digitalizzazione già intrapreso

#consapevolezza

Ha favorito la consapevolezza da parte dell'Azienda e dei lavoratori che si può lavorare in modo diverso

#benessere

Attenzione alla persona, vicinanza, motivazione e presenza hanno favorito il benessere dei lavoratori e la qualità del lavoro



#fiducia

Responsabilità, fiducia e senso di appartenenza sono stati fattori chiave per garantire il servizio

#tecnologia

Disponibilità ed utilizzo della tecnologia hanno consentito la continuità del servizio ai clienti

#conoscenza

Formazione, conoscenza e competenza, continuamente aggiornate ed alimentate: la distanza una opportunità

#organizzazione

Capacità di favorire il cambiamento attuando modelli organizzativi evoluti



Fonte: Report Integrato AQP 2020 – Maggio 2021



acquedotto
pugliese

l'acqua, bene comune

Grazie per l'attenzione

www.aqp.it

