Il più grande aggiornamento della nostra storia. La digital transformation nel settore idrico toscano è oggi realtà grazie a Publiacqua, Acque e Acquedotto del Fiora

Data: 14 Marzo 2017

La rivoluzione digitale del servizio idrico è realtà. Publiacqua, Acque SpA e Acquedotto del Fiora presentano alla stampa i nuovi sistemi tecnologici messi in campo per migliorare ulteriormente il servizio ai cittadini. Una digital transformation che, come detto, rappresenta una vera e propria rivoluzione per il settore idrico a livello nazionale e che si è sviluppata grazie alla sinergia delle aziende toscane di settore, in collaborazione con le aziende partecipate da Acea S.p.A, che possono offrire servizi omogenei e di alta qualità ai cittadini del territorio da loro servito che rappresenta i due terzi dell'intera regione.
Il primo germe della rivoluzione digitale nel servizio idrico risale al 2012 ed all'introduzione del WFM da parte di Publiacqua. Anche in quel caso una rivoluzione per il tradizionale sistema di lavoro di un settore antiquato come quello idrico. Da quella data le tre società hanno lavorato insieme per integrare tutti i sistemi operativi e omogenizzare i processi al fine di offrire all'utente un servizio identico su tutto il territorio servito.
Una rivoluzione che pone le tre aziende all'avanguardia del servizio idrico per quanto attiene la gestione delle attività in campo e della relazione con l'utenza, dopo che le nostre aziende hanno già dimostrato di esser leader nazionali per investimenti nel settore. Dal 2002 sono stati infatti investiti oltre 1,8 miliardi di euro complessivamente

Presenti all'incontro con la stampa, tra gli altri, Giuseppe Sardu, Presidente di Acque SpA, Emilio Landi e Aldo Straqualursi, Presidente e Amministratore Delegato di Acquedotto del Fiora, Simone Barni e Emanuela Cartoni, vicepresidente e Amministratore Delegato di Publiacqua SpA, Alessandro Mazzei, Direttore Generale dell'Autorità Idrica Toscana, e Alfredo De Girolamo, Presidente di Confservizi Cispel Toscana.

"Incrementare i servizi offerti ai cittadini e migliorare la qualità del servizio – commenta ***Aldo Stracqualursi***, amministratore delegato di Acquedotto del Fiora – Grazie alla piattaforma di sportello on line e all'app i cittadini potranno svolgere in remoto il 90% delle operazioni commerciali e i particolar modo: inviare la lettura del contatore, pagare le bollette on line, controllare lo storico dei propri consumi ed in genere gestire il proprio contratto e la propria utenza.
I canali web e app consentiranno in poco tempo di ridurre il numero di utenti che si devono rivolgere agli sportelli al pubblico o al call center per comunicare con l'azienda. Il nostro obbiettivo è quello di ridurre significativamente gli utenti che utilizzano i canali tradizionali di contatto. Inoltre, grazie all'incremento atteso delle utenze che accederanno ai nuovi strumenti di comunicazione pensiamo di incrementare le bollette inviate in formato elettronico del 50%. Evidenti i vantaggi per i cittadini, certezza del recapito, possibilità di non perdere tempo in spostamenti e in code per avere i contati con il gestore, e per l'ambiente
Non solo, grazie allo sviluppo tecnologico le nostre aziende si pongono obbiettivi di qualità sfidanti rispetto a quelli fissati dal regolatore nazionale. Recentemente l'Autorità per energia elettrica e il gas ha fissato infatti standard omogenei di qualità del servizio che devono essere erogati dai gestori. Su 31 dei 43 standard abbiamo fissato obbiettivi migliorativi. Lo abbiamo fatto ad esempio sui tempi di preventivazione ed

esecuzione allaccio idrico e fognario e lavori in genere, e sui tempi medi di attesa agli sportelli e di attesa per il servizio telefonico. Una decisione che dimostra la nostra fiducia nei nuovi strumenti tecnologici e nel grado di sempre maggiore efficienza che le nostre aziende riusciranno a mettere in campo a vantaggio di tutti i cittadini".

L'UTENZA IN UN CLICK GRAZIE AI NUOVI SPORTELLI ONLINE

Gestire la propria utenza in punta di click. Oggi per gli utenti di Publiacqua, Acque SpA e Acquedotto del Fiora è possibile. Sono infatti online i nuovi sportelli online delle tre aziende (MyPubliacqua, MyAcque, MyFiora). Sportelli aperti 24 ore su 24, sempre ed immediatamente disponibile per le principali necessità di ogni nostro utente. Sportelli personalizzati che consentono a chiunque di "entrare" nel mondo del servizio idrico dalla porta principale, direttamente dal proprio computer di casa e accedendo a informazioni e notizie sulle proprie utenze. Sulla propria pagina ogni singolo utente può controllare puntualmente il proprio estratto conto, verificando e tenendo sotto controllo lo stato dei propri pagamenti. E' possibile inoltre controllare tutti i propri contratti attivi con l'azienda ed attivarne di nuovi, variare i propri dati ed effettuare tutte le pratiche inerenti il servizio di acquedotto. Fare volture, inviare l'autolettura, chiedere una rettifica della fattura, fare un reclamo.

Ma non solo. Oltre a ciò infatti si possono scaricare e stampare le fatture e pagare online le bollette che risultano ancora non saldate.

Inoltre se un utente ha contratti con più aziende, accedendo ad uno qualsiasi degli sportelli on line può gestire anche i contratti con le altre due società. Una semplificazione importante nell'ottica di agevolare il dialogo con ile aziende di servizi.

Una valida e comoda alternativa ai consueti canali di contatto con le aziende, gli Uffici al Pubblico ed i numeri verdi.

Per accedere a tutti i servizi disponibili è sufficiente registrarsi fornendo il proprio codice fiscale ed un indirizzo mail e compilare poi la form con i dati personali.

E PER GLI UTENTI PIU' DINAMICI C'E' L'APP

MyPubliacqua, MyAcque e MyFiora sono però anche una App. Uno strumento moderno, rapido e sempre a disposizione sullo smartphone o tablet di ogni cittadino. E' sufficiente scaricarla (è sviluppata per Android e iOS) per gestire immediatamente la propria utenza dovunque e in ogni momento. Controllare i propri pagamenti, pagare la bolletta, variare il contratto o i propri dati oggi si può fare direttamente dal proprio dispositivo mobile.

E PERCHE' NON DAI SOCIAL?

La rivoluzione digitale nel mondo dell'acqua toscana non si ferma però qua. A breve, infatti, i cittadini del territorio servito dalle tre aziende potranno gestire le proprie utenze ed i propri contratti anche attraverso social.

Si comincia con Telegram, una delle piattaforme emergenti e più smart nel panorama social attuale. Tra pochi giorni sarà infatti rilasciato uno specifico Bot (contatti automatici che consentono di svolgere operazioni complesse all'interno di una conversazione) che consentirà a tutti i cittadini di svolgere tutte le pratiche disponibili attraverso sportello online e app con una semplice conversazione. Controllare tutte le proprie utenze, verificare i pagamenti ed anche pagare le bollette. Tutto attraverso social.

E' questa una novità importante che pone le nostre aziende sulla frontiera tecnologica nel rapporto con i cittadini. Ad oggi infatti solo Telegram consente di utilizzare tale sistema di interazione, non essendo ancora sviluppata tale possibilità sugli altri principali social.

GLI OBBIETTIVI DI UNA RIVOLUZIONE

Grazie all'innovazione introdotta il servizio idrico regionale è più integrato, riducendosi cosi le differenze di servizio prima riscontrabili tra una parte e l'altra del territorio. L'omogeneizzazione dei processi e della tecnologia consente infatti di offrire servizi identici ai cittadini serviti dalle tre aziende. Non solo, l'obbiettivo che ci siamo dati è di garantire livelli di qualità maggiori a quelli previsti dall'Autorità nazionale, Su 31 dei 43 standard fissati a livello nazionale abbiamo previsto obbiettivi migliorativi. Lo abbiamo fatto ad esempio sui tempi di preventivazione ed esecuzione allaccio idrico e fognario e lavori in genere, e sui tempi medi di attesa agli sportelli e di attesa per il servizio telefonico.

I canali web e app consentiranno in poco tempo di ridurre il numero di utenti che si devono rivolgere agli sportelli al pubblico o al call center per comunicare con l'azienda. L'obbiettivo infatti è quello di avere almeno 300 mila utenze (su un milione circa) che gestiscono il rapporto contrattuale on line, aumentando fin da subito di circa il 50% il numero di bollette inviate via mail. Evidenti i vantaggi per i cittadini: certezza del recapito, possibilità di non perdere tempo in spostamenti e in code per avere i contatti e per l'ambiente.

https://www.fiora.it/news/il-piu-grande-aggiornamento-della-nostra-storia-la-digital-transformation-nel-settore-idrico-toscano-e-oggi-realta-grazie-a-publiacqua-acque-e-acquedotto-del-fiora/