

Speciale SARDEGNA - Aziende Eccellenti

Abbanoa, gestione dell'acqua nell'era 4.0*Così l'intelligenza umana indirizza quella artificiale*

Primato dell'organizzazione funzionale all'eccellenza del servizio al Cliente, innovazione tecnologica e soluzioni "facili", intelligenza umana che indirizza l'intelligenza artificiale nell'era 4.0. Sono le direttrici scelte da **Abbanoa**, gestore del servizio idrico integrato sardo, per invertire il paradigma di servizio e sviluppare una moderna industria delle acque in Sardegna. Da una parte la ricerca di obiettivi e remunerazioni di medio periodo, generando valore su tutte le dimensioni aziendali (Clients, Operations, Finance, Learning) con la adozione della Balanced Scorecard anche nella definizione dell'assetto aziendale e la declinazione in tecniche e strumenti di relazione, tra tutti i centri di responsabilità aziendali, sempre ingaggiati attraverso i piani di azione sugli specifici obiettivi. Dall'altra un approccio adattivo dell'organizzazione rispetto alle mutevoli e complesse condizioni di esercizio, di comparto, di contesto.

"Rientrano nell'intenso pro-

cesso di trasformazione aziendale l'adozione di un modello di struttura unico in Italia con 4 dimensioni organizzative e di una dimensione straordinaria Investments per la gestione di oltre 500 milioni di investimenti nei prossimi 36 mesi. Abbiamo realizzato tre anni fa il Project Management Office interno e oggi realizziamo progetti di ricerca applicata immediatamente impattanti nello stesso esercizio di sperimentazione. Abbiamo invertito il paradigma di funzionamento dell'impresa del SII, adottando metodologie-strumenti di intervento informati al principio di *agilità*, generando soluzioni abilitanti che guardano alla risorsa umana non come vincolo ma come opportunità", spiega il Direttore Generale **Sandro Murta**.

Gestione attiva delle reti. Sempre nel 2017 **Abbanoa** ha realizzato diversi progetti di ricerca applicata, tra cui quello denominato "Progetto Oliena" dal nome del centro scelto per la sperimentazione, realizzato con la collaborazione del player internazionale Hitachi. A Oliena, senza eseguire interventi manutentivi significativi (non sono state sostituite le reti esistenti) il livello di perdite è stato dimezzato. **Abbanoa** ha infatti definito la metodologia GAR, ora estesa ad altri 130 comuni entro il 2018 e ulteriori 100 entro il 2019.



Impianti e reti intelligenti. **Abbanoa**, trattando acqua di classe A3 invasata artificialmente, produce in impianto l'85% dell'acqua potabile distribuita alle circa 730.000 utenze, distribuite in 24.000 kmq. Anche per questo il focus adottato è verso soluzioni tecnologiche nei processi governate da algoritmi di IA. Oltre all'obiettivo della garanzia qualitativa del bene esiste quello del miglior impiego dei fattori della produzione. Gli algoritmi di raccolta ed elaborazione dei dati di consumo condizionano, nella sperimentazione **Abbanoa**, il sistema di distribuzione regolata e se necessario quello di produzione.

Dissalazione e riuso. Per il 2018 è prevista la sperimentazione della dissalazione quale processo aggiuntivo rispetto alla potabilizzazione

tradizionale. Sempre nel 2018 è previsto l'incremento delle fasi di riutilizzo dell'acqua affinata in uscita da alcuni dei 360 impianti di depurazione in esercizio.

Certificazione dei dati nel servizio al Cliente. Cartella cliente digitale, servizi web e vocali sempre attivi, certificazione dei contatori e delle letture effettuate con palmari, bollettazione sempre a saldo: l'operato di **Abbanoa** oggi si contraddistingue per l'impegno costante sul tema della certificazione e digitalizzazione dei dati nel servizio al cliente. Il fiore all'occhiello è l'uso della tecnologia della Blockchain come sistema di certificazione delle letture dei contatori adottato per garantire ai clienti assoluta certezza del consumo e puntualità e correttezza della fatturazione. Il sistema è stato sviluppato ad hoc con la collaborazione di FlossLab srl, spinoff dell'Università di Cagliari. **Abbanoa** ha anche avviato la formazione professionale di nuove figure quali i "Digital Account". Nel mese di gennaio 2018 sarà attivato il nuovo Enterprise e dal mese di marzo il nuovo portale di relazione con i Clienti.

ABBANOVA S.p.A.