



Orientare, semplificare, industrializzare:

come l'innovazione tecnologica e di processo
innescano il circolo virtuoso dell'efficienza gestionale?

8 ottobre 2025

14:30 - 16:45

BolognaFiere

Viale della Fiera, 20, 40128, Bologna
Sala Oceano (PAD. 25)

Amministrare in modo efficace le risorse gestionali nel servizio idrico è un fattore che sposta l'ago della bilancia rispetto alla complessiva sostenibilità economico-finanziaria. L'elevata automazione all'interno dei processi, legata all'utilizzo delle nuove tecnologie, produce risparmi continui che diventano essi stessi fonte di nuovi investimenti. Intervenire sull'innovazione dei processi gestionali genera, infatti, nuovi paradigmi e nuovi approcci che scardinano le modalità operative tradizionali che richiedono verifiche, rilavorazioni, attività a basso valore aggiunto, che possono così essere totalmente eliminate. Si creano così dei circoli virtuosi che generano ricchezza interna e abbattano i costi operativi, in favore di nuovi investimenti strategici. In un contesto dove le risorse complessive, e non solo quella idrica, sono "finite" diventa strategico spostare il punto di vista anche su come rendere i processi gestionali fonte di sostenibilità, che si autoalimentano nel tempo.

Il convegno vuole esplorare le modalità in cui la tecnologia può abilitare questo cambiamento, con esempi pratici ed esperienze dei gestori che coinvolgono tutte le aree di business.

ISCRIVITI



14:30 - 14:40 Apertura e introduzione
Claudio Lopez, Senior Product Manager, Terranova

14:40 - 15:00 Sessione tematica

Customer centricity

Un modello di customer centricity nel settore idrico nasce dall'integrazione di trasformazione digitale, innovazione gestionale e sostenibilità. Digitalizzare canali e documenti significa ridurre tempi, errori e costi operativi, liberando risorse da reinvestire in nuovi servizi e progetti a valore aggiunto. L'IA e l'automazione rendono i processi più rapidi ed efficienti, mentre l'integrazione dei canali tradizionali e digitali garantisce un'esperienza personalizzata e affidabile. Al tempo stesso, la semplificazione delle pratiche – anche di sportello – rafforza l'efficienza operativa e sostiene un approccio sostenibile, capace di ridurre l'impatto ambientale e sensibilizzare i cittadini a un uso più consapevole della risorsa idrica. In questo scenario, mettere il cliente al centro significa innalzare i livelli di servizio e generare valore condiviso, reinvestibile nel futuro della collettività.

Come possono le utility idriche gestire in modo efficiente il cliente finale e, al tempo stesso, migliorare la qualità complessiva del servizio?



Giulia Guerrini,
Product Owner,
Terranova



Marco Nalli,
Responsabile Clienti,

APM



ISCRIVITI

15:00 - 15:20 Sessione tematica

WorkForce Management

Applicare innovazione e nuove tecnologie ai processi di Field Service Management consente al gestore idrico di migliorare il coordinamento delle attività sul campo e di supportare in modo efficace interventi complessi come le attività di sopralluogo correlate ad avvisi e/o allarmi dei sistemi di telecontrollo.

L'impiego di tecnologie che utilizzano l'AI per ottimizzare la pianificazione e garantire sostenibilità ed efficienza operativa, unite a tecnologie che consentano all'operatore sul campo di visualizzare la rete, interrogare i sensori e analizzare la percorrenza diventano una leva strategica per semplificare la gestione della rete.

L'innovazione tecnologica applicata ai processi sul campo consente interventi manutentivi sempre più rapidi, efficienti e sostenibili migliorando le performance gestionali e ottimizzando i costi.



Daniele Ciolfi,
Product Line Manager,
Terranova



Michele Federici,
Sales & Marketing Director,

arcoda
INFORMATION TECHNOLOGY

ISCRIVITI

15:20 - 15:40 Sessione tematica

Meter To Cash

Le nuove tecnologie e l'IA possono supportare il gestore nel raggiungere un livello di automazione estremamente elevato, ma anche controllato e monitorato che consente un efficientamento dell'intero processo e la riduzione di tutte le attività operative a basso valore aggiunto. In particolare, strumenti di IA sono in grado di verificare la plausibilità del consumo e validare le bollette in modo veloce e preciso, prevenendo gli errori, ottimizzando il cash flow e il calendario di emissione, massimizzando l'incasso.

Quali sono le altre opportunità dell'innovazione? Come può il gestore rendere l'intero processo di Mtc automatico, affidabile e monitorato?



Gianni Righeschi,
Product Owner,
Terranova



Emilena Parmegiano,
Responsabile Clienti,



ISCRIVITI

15:40 - 16:00 Sessione tematica

Recupero crediti

Intelligenza artificiale, strumenti di risk management e innovazione tecnologica e di processo rappresentano la chiave per una gestione del credito nuova e di qualità. In particolare, strumenti di IA, sono in grado di rilevare, in modo tempestivo, clienti a rischio di morosità e di suggerire le migliori azioni, sulla base di dati, per recuperare il credito in modo sostenibile ed efficiente, anche senza arrivare alla costituzione in mora.

Come può il gestore idrico ridurre il rischio di morosità, abilitare continuità del benessere finanziario e rendere sicura e semplice la gestione del credito?



Silvia Meconcelli,
Product Manager,
Terranova



Francesca Rizzi,
Responsabile della Funzione
Gestione del Credito SII,





COMPLIANCE

H₂O
ACCADUEO

ISCRIVITI

16:00 - 16:20 Sessione tematica

Compliance normativa

Innovazione e integrazione, se applicati ai processi del servizio idrico, rappresentano l'opportunità di alimentare la reportistica periodica richiesta da ARERA in maniera del tutto automatica -azzerando operazioni di aggregazione dei dati e composizione delle raccolte- e in tempo reale, quindi con la possibilità di consegnare dati reali, affidabili e monitorati. L'efficienza di un sistema reportistica dipende fortemente dalla qualità dei dati tecnici e commerciali ed è quindi necessario individuare tempestivamente eventuali incongruenze o mancanze prima di presentare i dati. Tutto questo è possibile grazie alle nuove tecnologie.

Come può il gestore garantire processi costantemente compliant alla normativa senza dispendio di costi e tempi e con attenzione alla continuità operativa?



Lorenzo Masetani,
Product Owner,
Terranova

16:20 - 16:40 Sessione tematica

Smart metering

Tra le molteplici sfide che i gestori idrici affrontano ogni giorno, quella dell'approvvigionamento dei meter è tra le più insidiose. Il territorio servito dai distributori è spesso eterogeneo e i contatori devono essere diversi per caratteristiche e tecnologie di comunicazione, al fine di mantenere alti i livelli di efficienza. La digitalizzazione entra in gioco proprio per risolvere, tra le tante, anche questa esigenza. L'interoperabilità di un sistema di smart metering garantisce al distributore la gestione dei meter senza doversi preoccupare di fornitori, tecnologie di comunicazione o protocolli, attraverso strumenti mirati alle esigenze dei gestori per risolvere gli obblighi normativi anche nei territori più difficili da coprire. Inoltre, dove la digitalizzazione si rende necessaria, vanno costruite le competenze per approcciarla e anche questa si configura come una barriera spesso difficile da abbattere.



Alessia Damiani,
Product Manager,
Terranova