

Waste Reloaded

Ecosistemi digitali
per la gestione ambientale



2 OTTOBRE 2024 ORE 10

MILANO, PALAZZO GIURECONSULTI

Processi sostenibili per il gestore dei rifiuti urbani con il supporto dell'AI

 **ECOS4UTILITY**

HALLY
WISE

HALLY
TICK

HIVE
WASTE



CEO

Stefano Di Persio

stefano.dipersio@hpa.ai

HPA
MATH TO INNOVATE



Product Line Manager

Alessandro Lazzari

alessandro.lazzari@ambiente.it

 **AMBIENTE.IT**
A DIVISION OF TERRANOVA



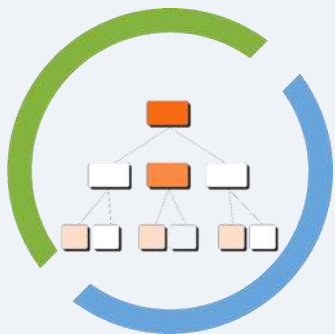
COSA CI GUIDA

Innovazione

Investimenti in R&D e partnership strategiche per proporre modelli virtuosi, affiancati da soluzioni tecnologicamente evolute e al passo con i tempi.

Il nostro obiettivo: garantire standard eccellenti di qualità, sicurezza e tecnologia innovativa abilitante, arricchendola di soluzioni sempre più performanti.

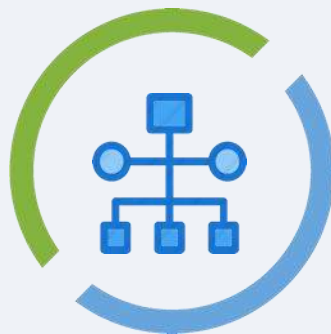
ECOS4UTILITY Contact Center



Albero delle Richieste

Gestione dell'**Albero Richieste** con definizione **Centro di Responsabilità**

Definizione classificazioni e tipologie richieste per **Informazioni, Prestazioni e Segnalazioni**



Business Process Management

Business Process Management (Workflow) per la gestione e l'evasione di ogni singola richiesta



Servizi su On Demand

Definizione **Agende e Slot di Prenotazione** per **Servizi On Demand**

Pianificazione, Ottimizzazione, Esecuzione, Monitoraggio e Consuntivazione dei **Servizi On Demand**

ECOS4UTILITY Contact Center



Pronto Intervento

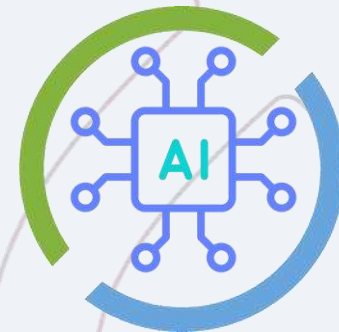
Gestione del **Pronto Intervento** con la possibilità di evadere la segnalazioni in campo

Integrazione con barre telefoniche per la gestione completa del **Numero Verde**



Multi Canale

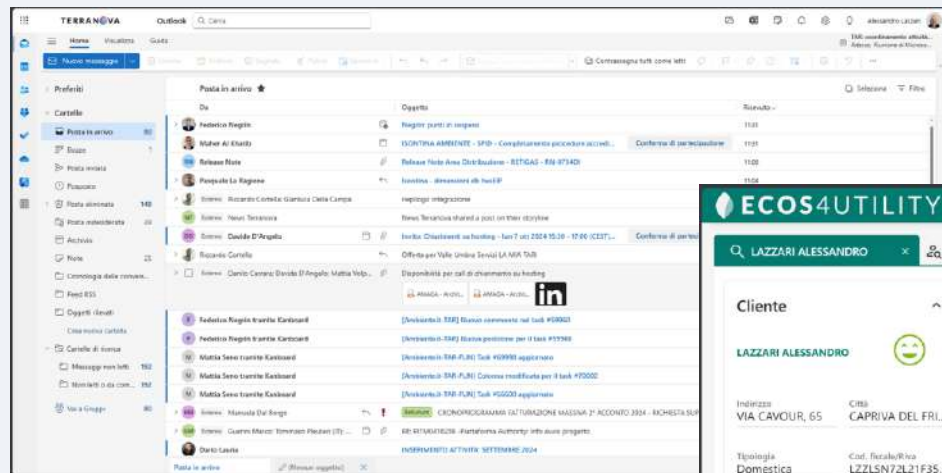
Che sia una **Comunicazione Scritta**, una **Chiamata**, una **Segnalazione Ambientale da Junker**, una **Mail** tutto può essere tracciato e gestito, ottemperando alle tempistiche **TQRIF**



AI – Mail2Ticket

L'**Intelligenza Artificiale** a supporto dei processi a basso valore aggiunto per la creazione di maggior **Sostenibilità** nei processi del **Gestore** del servizio di gestione **Tariffe** e **Rapporto con gli Utenti**

ECOS4UTILITY Contact Center



000001 / 1 / ISONTINA AMBIENTE S.R.L. / VIA CAU DE MEZO 10

LAZZARI ALESSANDRO

Cliente

LAZZARI ALESSANDRO

Indirizzo: VIA CAVOUR, 65 | Città: CAPRIVA DEL FR...
Tipologia: Domestica | Cod. Ricarico/Riva: LZZLSN72L21F35...
Cod. cliente: 000291 | Prog. immobile: 1
Telefono: | Telefono 2: | Fax: | Email: | PEC: |

Contratto

Numero contratto: 38361 | Codice immobile: 866
Inizio contratto: 01/01/2013 | Fine contratto: |

Richiesta 24/048393/1

LAZZARI ALESSANDRO (cod. 000291) | Priorità: Media
Ricevuto il 30/09/2024 alle 11:45 | [Modifica data](#)

Luogo intervento

VIA CAVOUR, 65, CAPRIVA DEL FRIULI | [Modifica luogo](#)

Note sul luogo dell'intervento

Oggetto della richiesta

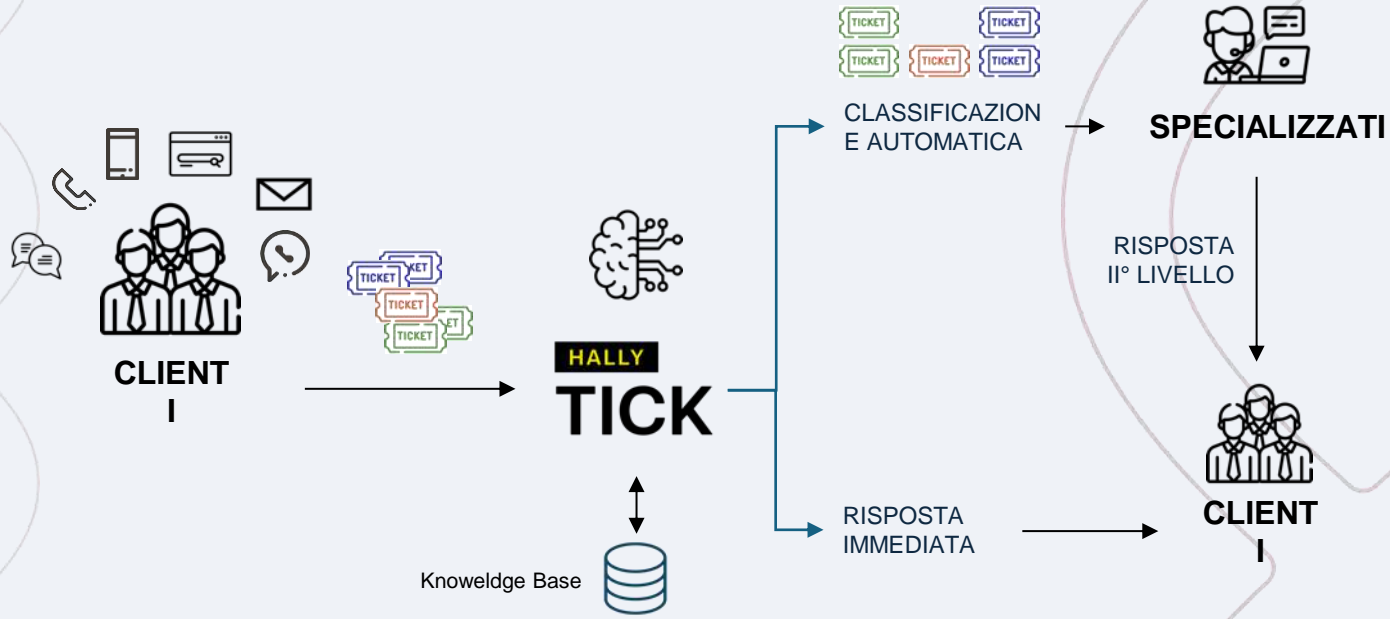
Settore *	Area Raccolte	Sorgente *	Telefono
Classificazione *	Segnalazioni	Referente	
Tipologia *	Raccolta e Trasporto	Risposta attesa	
Richianda *	Mancato ritiro	Recapito	

Note richiesta

ECOS4UTILITY Contact Center

The interface displays a dashboard with a sidebar on the left containing filters for 'PRODOTTO INTERVENTO', 'Aperte', 'In carico ai call operator', 'Chiuse', 'SERVIZI', and 'SPORTELLI'. The main area shows '2 richieste aperte' with a search bar and a list of requests. Two requests are visible, both titled 'Errore Posizionamento o Rovesciamento dei Cassonetti' with a red 'ATA' status indicator. The first request is for 'VIA CARO, 00053 VILLESSE 34070 (GG)' and the second is for 'VIA ENRICO FERMI, 00053 VILLESSE 34070 (GG)'. A detailed view of the first request (RICH-00000014912/00) is shown below, including a 'Generale' section with fields for 'Prodotto', 'Data', 'Ora', 'Tipo di contratto', 'Operatore', 'Evidenza Intervento', 'Impianto', 'Stato', 'Comune', 'Código Cliente', and 'Código Cliente'. The detailed view also features a dashboard with four key metrics: 'Tutte le richieste aperte: 901', 'Tutte le richieste prese in carico: 0', 'Tempo di attesa media operatori: 0 GG', and 'Tempo di attesa media call operator: 9 GG'. Below these are four charts: 'Richiesta aperta per tipologia' (a pie chart showing 'Aperte nelle 3 tipologie', 'Aperte per altre tipologie', 'Aperte per altre tipologie - altro', and 'Aperte per altre tipologie - altro'), 'Richiesta aperta per priorità' (a donut chart labeled 'Media'), 'Richiesta gestione giornaliera' (a line chart comparing 'Aperte' and 'Chiusa' from 13 May 2024 to 21 May 2024), and 'Richiesta chiusa su totale' (a donut chart labeled 'Chiusa' and 'Aperte').

AI – Classificazione automatica delle richieste di assistenza (TICK)



AI – TICK - Vantaggi

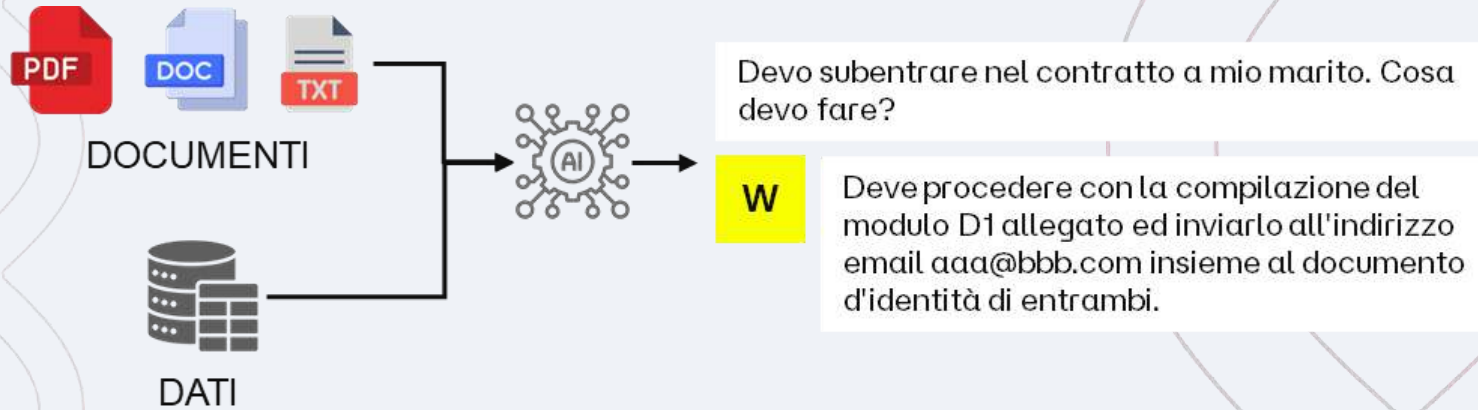
Maggiore qualità del servizio

- Riduzione drastica dei tempi di attesa
- Risposte accurate e coerenti
- Multilingua by design
- Risposte personalizzate (+WISE)

Disponibilità e Scalabilità

- Gestione di picchi di richieste
- Disponibile 24/7
- Di facile integrazione

AI Generativa – Assistenza clienti e knowledge management (WISE)



AI – WISE - Vantaggi

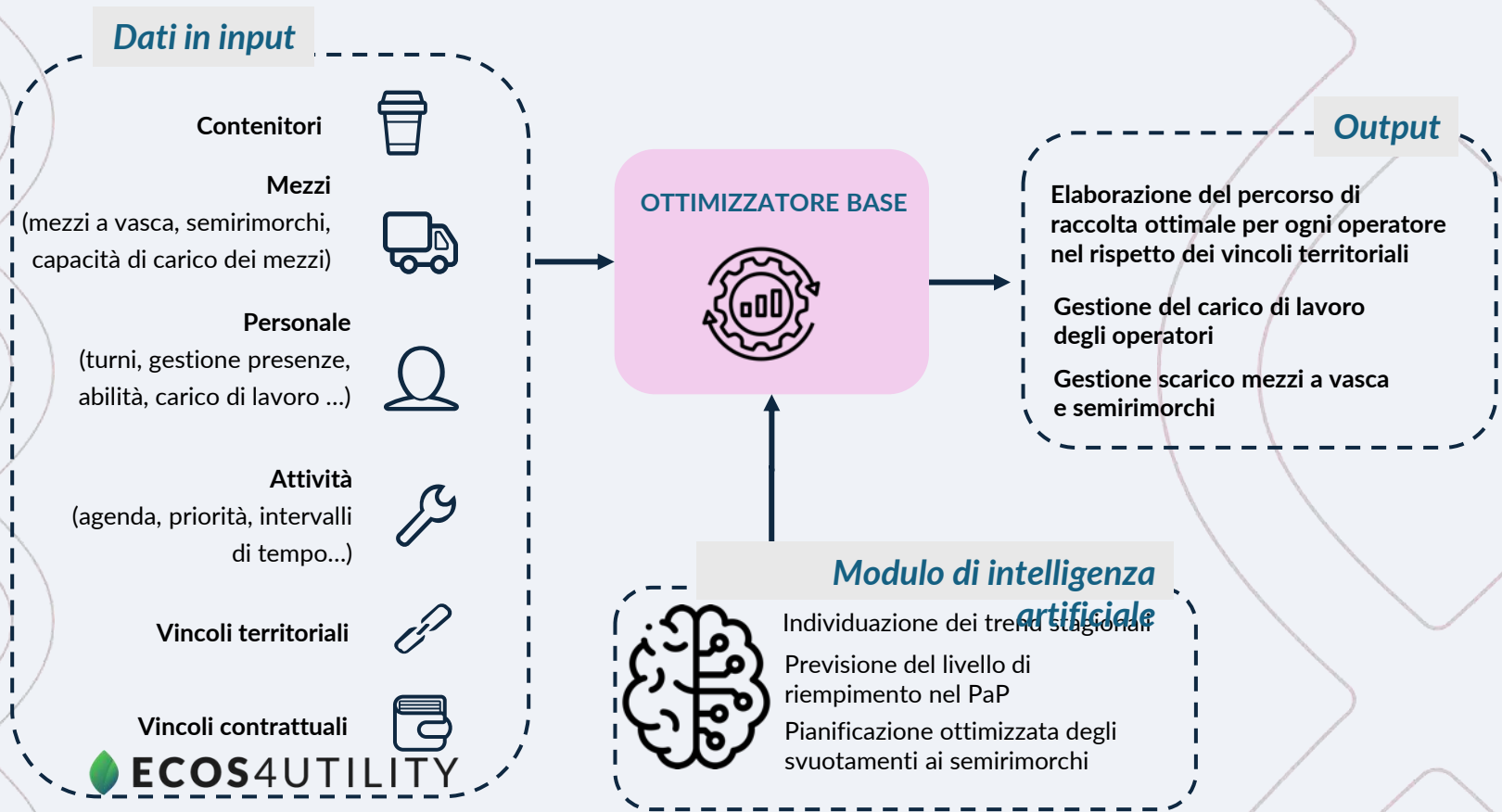
- Solo risposte deterministiche, accurate e coerenti
- Privacy e sicurezza del dato
- Sicurezza degli accessi (2FA/SSO)
- Multilingua by design
- Architettura agnostica agli LLM
- Disponibile come Webapp o integrabile via API

WISE è un modulo di IA Generativa di livello Enterprise integrabile all'interno dei principali processi e applicativi aziendali.

AI – Ottimizzazione percorsi di raccolta (HIVE Waste)

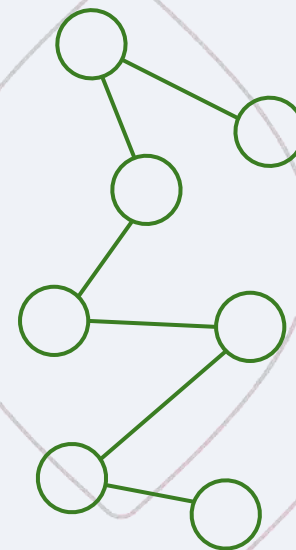


Modello predittivo per il servizio PAP



AI – HIVE Waste - Vantaggi

- Riduzione dei KM percorsi, riduzione consumi e CO2
- Riprogrammazione in caso di imprevisti
- Riduzione delle prese grazie alla previsione del riempimento cassonetti
- Distribuzione ottimale delle attività
- Gestione della stagionalità (ML su dati storici)
- Creazione e confronto di scenari operativi
- Gestione code (punti di scarico intermedi, impianto)
- Trasparenza delle scelte effettuate





dna **ambiente**

**Stefano
Di Persio**

stefano.dipersio@hpa.ai

**Alessandro
Lazzari**

alessandro.lazzari@ambiente.it

Grazie