

## SCHEDA PROGETTO

- **SOCIETÀ**  
**ARETI**
- **TITOLO PROGETTO**  
**ARIA**
- **CATEGORIA PER LA QUALE SI INTENDE CANDIDARE IL PROGETTO**  
**TUTELA E SVILUPPO SOCIALE**
- **DESCRIZIONE DEL PROGETTO**
  - **Fornire una sintetica descrizione del progetto, max 1000 caratteri (spazi inclusi). Il testo sarà utilizzato per la costruzione della pagina dedicata su Acea Ti Premia.**



**ARIA**

**ARIA: ARETI RINNOVA, INTERAGISCE, ASCOLTA.**

Il progetto si fonda sulla centralità del cliente come punto d'osservazione per il miglioramento dei servizi "tecnico-commerciali" offerti. Aria delinea gli step della customer experience facendo leva sulla dimensione dell'accessibilità dei canali di contatto e della fruibilità delle informazioni. Il progetto veicola una trasformazione culturale per areti attraverso vettori come la riconoscibilità del brand, la presenza rassicurante sul territorio ed una cura tutta nuova verso i servizi essenziali offerti. Areti si posiziona come dinamica, affidabile, flessibile digitale e sostenibile. Con Aria viene ulteriormente rafforzato il concetto di raggiungibilità espresso con comunicazioni chiare e trasparenti e attraverso nuove piattaforme disponibili. Il progetto introduce inoltre "l'ascolto della voce del cliente" e l'attenzione alle opinioni, percezioni e suggerimenti con il fine dichiarato del miglioramento continuo.

- **Obiettivi generali e specifici del progetto (max 500 caratteri)**
  - 🌱 Innovazione della relazione con la clientela (comunicazioni ed info chiare e trasparenti, digitalizzazione ed omnicanalità dei servizi, proattività del servizio verso cliente)
  - 🌱 Autonomia del cliente nella gestione della fornitura (self-serving)

- 🌱 Revisione dei processi per agevolare l'esperienza dal punto di vista tecnico e commerciale
- 🌱 Riesame del modello organizzativo (fidelizzazione cliente)
- 🌱 Miglioramento del brand areti e del posizionamento nell'immaginario dei clienti più soddisfacente

## • CRITERI DI VALUTAZIONE

- **Coerenza con SDGs (indicare con quale/i SDGs dell'Agenda 2030 è coerente il progetto e indicare le correlazioni con i target specifici. Indicare l'SDG a cui si fa riferimento con una breve spiegazione. Max 1000 caratteri)**



🌐 Obiettivo 7: Il progetto mira a rendere più affidabili ed economicamente più sostenibili la gestione delle infrastrutture di rete elettrica, sviluppando una migliore accessibilità del cliente finale verso i servizi offerti dal distributore.

🌐 Obiettivo 9: il progetto ARIA aumenta la resilienza della infrastruttura di rete attraverso la trasformazione culturale della gestione dell'interazione con il cliente che si traduce in un miglioramento della

capacità e dell'efficacia degli interventi sulla rete elettrica.

🌐 Obiettivo 11: ARIA, migliorando ed ottimizzando gli interventi su campo permette di ridurre l'impatto ambientale negativa pro capite cittadino, riducendo il numero di interventi a vuoto annui.

🌐 Obiettivo 13: Una infrastruttura di rete che ascolta le esigenze del cliente e le pondera in funzione delle condizioni ottimali di funzionamento, permette di rispondere, prontamente, agli stress legati ad eventi climatici estremi, limitando i disservizi. Il progetto, inoltre, comporta riduzione di emissioni CO2, grazie all'ottimizzazione degli interventi su campo.

- **Stakeholder impattati: analisi degli impatti sugli stakeholder target, sia in termini di ricadute positive che negative, con riflessione sulla relativa gestione. (max 800 caratteri)**

Stakeholder target:

- 🌱 tutte le funzioni aziendali (interni)
- 🌱 clienti diretti, società di vendita, clienti indiretti (esterni)

Con l'approccio "customer centric" si è definito un nuovo modello di gestione del contatto, proteso e funzionale all'attuazione della nuova visione del servizio. La digitalizzazione e l'automazione dei processi tende al miglioramento continuo della performance interna e allo snellimento delle attività di back office commerciale operativo, nonché ad una maggiore conoscenza e consapevolezza da parte di clienti. Questo nuovo imprinting è prospettica al miglioramento degli indicatori della qualità del servizio, al revamping delle attività dei canali di contatto, sia internamente che per i venditori, alla prevenzione dei reclami e all'ottimizzazione degli interventi in campo

○ **Aspetti di innovazione del progetto (processi, tecnologie, prodotti. Max 500 caratteri)**

ARIA è anche un progetto di trasformazione tecnologica, oltre che culturale, alla base della quale c'è Salesforce, piattaforma user - friendly, dinamica, veloce, scalabile, che si contraddistingue per trasparenza, predisposizione al digitale, omnicanalità dei servizi e delle comunicazioni da e verso il cliente. Sarà l'unico strumento per l'interazione con il cliente, il monitoraggio delle richieste, la gestione dell'appuntamento, la risoluzione dei reclami e delle segnalazioni dei disservizi.

○ **Risultati raggiunti/attesi (KPI di misurazione. Max 500 caratteri)**

- 🌱 + autonomia del cliente nella gestione e monitoraggio di pratiche/fornitura (# accessi al portale clienti)
- 🌱 - 8% contatti telefonici a perimetro attuale (# contatti telefonici)
- 🌱 - 20% reclami primo anno (# reclami)
- 🌱 - 50% accessi a vuoto per cliente assente o rinviato causa cliente (# accessi a vuoto)
- 🌱 - 18t primo anno emissioni di CO2 (tonnellate CO2)
- 🌱 - 20% indennizzi di tempestività e puntualità primo anno (# indennizzi/€)
- 🌱 + 5% promotori vs detrattori del brand areti (Customer Satisfaction Index/NPS)

○ **Partenariati/Collaborazioni (max 500 caratteri)**

Il progetto coinvolge fondamentali attori interni ed esterni al gruppo acea, con particolare impegno delle funzioni commerciali, rete, regolatorio, legale, ingegneria, RU, T&S. E' essenziale la sinergia con COO (mindset agile, formazione/knowledge management, marketing), con T&S (coordinamento team fornitori esperti) e le relazioni esterne (contenuti/comunicazione/canali social). E' nodale il coinvolgimento dei venditori e dell'associazione dei consumatori.

○ **Eventuali campagne di comunicazione interna/esterna sviluppate (max 500 caratteri)**

- 🌱 COMUNICAZIONE INTERNA: è in fase definizione la campagna, attraverso attività di comunicazione costanti sul progetto (hub dedicato), e mediante comunicazioni dedicate sulle principali iniziative e milestones. Le comunicazioni verranno rafforzate da attività di engagement con il progredire di change management.
- 🌱 COMUNICAZIONE ESTERNA: è in fase di definizione la campagna rivolta ai clienti sull'accessibilità dei nuovi servizi e canali disponibili.

- **Note (max 300 caratteri, spazi inclusi)**

Il progetto è svolto in modalità agile, con il coinvolgimento diretto e indiretto di più di 100 persone. Il progetto è fondamentale per areti, anche per la adozione e la diffusione di valori come il cambiamento, la collaborazione, le persone al centro.

- **COMPOSIZIONE DEL TEAM DI PROGETTO**

- **Indicare il Responsabile progetto (nome e cognome, Società/Funzione di appartenenza) e gli altri membri del Team e relativo ruolo agito (nome e cognome, Società/Funzione di appartenenza)**

Business Owner: Raffaele De Marco/areti/rete-esercizio infrastrutture e servizi operativi

Chief Product Owner: Alessia Ferrauto/areti/business process improvement

Product Owner: Ilaria Giordano/areti/rete-esercizio infrastrutture e servizi operativi-dispatching

Product Owner: Marco Bolcina/areti/servizi commerciali e sistemi di OT-customer interaction

Chief Scrum Master: Marianna Pecoraro/areti/servizi commerciali e sistemi di OT-customer interaction-back office

Scrum Master: Gabriele Ria/areti/business process improvement-product owner e ottimizzazione processi tecnico commerciali

Scrum Master: Mirko Etzi/areti/ business process improvement-product owner e ottimizzazione processi meter to cash

Process Expert Lead: Maurizio Priori/areti/business process improvement-product owner e ottimizzazione processi tecnico commerciali

Process Expert Lead: Angela Irlandese/areti/servizi commerciali e sistemi di OT-customer interaction-back office

Process Expert Lead: Michele Crispino/areti/servizi commerciali e sistemi di OT-customer interaction-back office

Process Expert Lead: Simona Cianfarini/areti/servizi commerciali e sistemi di OT-customer interaction-front office

Process Expert Lead: Gianluca Santoro/areti/rete-esercizio infrastrutture e servizi operativi-esercizio

Process Expert Lead: Domenico Di Stefano/areti/rete-esercizio infrastrutture e servizi operativi-dispatching-gestione contact center interno



Process Expert: Iacopo Nalli /areti/rete-esercizio infrastrutture e servizi operativi-dispatching-gestione outsourcing

Process Expert: Gonzalez Rodriguez Laura/areti/rete-esercizio infrastrutture e servizi operativi-dispatching-gestione outsourcing

Process Expert: Livio Nardoni/areti/rete-esercizio infrastrutture e servizi operativi-programmazione-programmazione e gestione utenza

Process Expert: Renzo Alessandrelli/areti/ rete-esercizio infrastrutture e servizi operativi-service management

Process Expert: Andrea Nicotra/areti/ business process improvement-product owner e ottimizzazione processi meter to cash

Process Expert: Fabrizio Renna/areti/qualità tecnico commerciale-qualità commerciale

Process Expert: Valerio Ienaro/areti/servizi commerciali e sistemi di OT-customer interaction-front office

Competence Center Lead: Mario Bernacchia/areti/ business process improvement-product owner e ottimizzazione processi asset management

Competence Center Lead: Eriberto Maria Leonardi/areti/ business process improvement-business information management

Competence Center Lead: Ciro Caldiero/areti/risorse umane-costo del lavoro e organizzazione

Competence Center: Claudio Di Battista/areti/business process improvement-product owner e ottimizzazione processi tecnico commerciali

Competence Center: Andrea Zazza/areti/programmazione-guasti e asset management

Competence Center: Luigi Cornario/areti/esercizio-sistemi e gestione rete

Competence Center: Alessandra Virga/areti/servizi commerciali e sistemi di OT-modelli

Competence Center: Riccardo Minucci/areti/servizi commerciali e sistemi di OT-meter to cash-misura

Competence Center: Federico Valeri/areti/servizi commerciali e sistemi di OT-tutela della risorsa elettrica-efficientamento della risorsa elettrica

Process Expert: Patrizia Zaccaria/areti/servizi commerciali e sistemi di OT-customer interaction-back office

Competence Center: Giada Lupi/areti/rete-esercizio infrastrutture e servizi operativi-monitoraggio operativo

Competence Center: Simone Viri/areti/risorse umane-formazione e comunicazione interna

Competence Center: Michele Barone/areti/risk&compliance&sicurezza-sicurezza ambiente e sistemi di gestione

Competence Center: Cristina Gallico/areti/risk&compliance&sicurezza-sicurezza ambiente e sistemi di gestione-sistemi di gestione

Competence Center: Fabio Lacerenza/aceaspa/comunicazione-digital e corporate media-web development

Competence Center: Simone Calabrò/aceaspa/comunicazione-digital e corporate media-web development

Competence Center: Beatrice Balzanetti/aceaspa/comunicazione-digital e corporate media-web development

Tech Lead: Alessandro Lucchi/acea spa/technology&solutions-factory&architecture-platform development- meter to cash

- **TIMING PROGETTO**

- **Indicare lo stato di avanzamento del progetto (es.: realizzato da...lanciato/presentato il ...)**

Progetto presentato in Aprile 2021, con l'avvio della fase di envisioning e di revisione ed integrazione dei processi aziendali in ottica Customer Centricity. La fase realizzativa ha avuto inizio a Febbraio 2022. Per massimizzare la qualità dell'approccio «per processi», in ottica iterativa, si sta procedendo con una organizzazione del lavoro con rilascio a MVP - Minimum Viable Product. Il primo rilascio è stato effettuato a fine maggio, l'MVP ha interessato tutti i servizi del nuovo portale clienti. Già nella prima settimana di agosto è a piano il rilascio del secondo MVP, che completa l'esperienza in self service del Cliente lato portale, relativa alla presa appuntamento ed al monitoraggio delle pratiche, corredata da un primo subset di notifiche inviate al Cliente durante gli step cardine della Customer Experience. Successivamente la road map di progetto vedrà il rilascio, sempre per MVP successivi, del nuovo portale venditori, il nuovo portale produttori, il nuovo sistema di segnalazioni disservizi e reclami, l'integrazione delle notifiche che areti invierà al Cliente e lo sviluppo di una chatbot, a supporto della Customer Experience, direttamente online.

A corredo della **SCHEDA PROGETTO**, che deve essere inviata alla mail [aceagreencup2022@aceaspa.it](mailto:aceagreencup2022@aceaspa.it), è necessario allegare foto e video ed eventuale altra documentazione integrativa in formato .pdf.