

Futuro sostenibile Gli scenari e i protagonisti



LA TUTELA DELL'AMBIENTE PASSA DA UN MONDO DIGITALE

il direttore di Silea Pietro Antonio D'Alema fa il punto sulle strategie di sviluppo tecnologico dell'azienda
Dal controllo continuo del servizio di raccolta rifiuti ai processi per gestire al meglio le richieste dei cittadini

CHRISTIAN DOZIO

I primi passi nel futuro sono già stati compiuti, ma Silea non ha intenzione di fermarsi: le tecnologie 4.0 sono destinate a entrare in modo sempre più importante nei processi dell'azienda del lecchese, che punta allo sviluppo di nuove modalità operative (interne ed esterne) e nuovi servizi, basandosi proprio sull'innovazione.

«Il tema della trasformazione digitale è uno dei pilastri portanti del nostro piano industriale - ha spiegato il direttore della società, Pietro Antonio D'Alema -. Si tratta di un elemento centrale, anche nella chiave di lettura dello sviluppo di nuovi servizi in seno all'economia circolare. Nella nostra visione prospettica, la tecnologia non è da interpretare solo come qualcosa di strumentale, di necessario ad abilitare le altre attività. E' un vero e proprio asse strategico su cui faremo leva per lo sviluppo della società in tutte le sue componenti». Uno studio recente di Utili-

talia sull'Industria 4.0 nelle utilities ha messo in evidenza che le tecnologie saranno nel prossimo periodo il principale elemento "disruptive" nel settore, in grado di far compiere agli attori di questo comparto un vero salto di qualità, in particolare per quanto riguarda le aree di interazione con il cittadino, l'asset management e l'erogazione dei servizi.

Quanto si ritrova di questo percorso in Silea?

«Per noi tecnologia non significa applicare nuovi software a vecchi processi. Abbiamo ridisegnato ciascuno di questi processi, senza avvalerci di consulenti esterni ma utilizzando le nostre strutture. L'innovazione tecnologica rappresenta un elemento che va a innestarsi e a favorire un nuovo modo di lavorare. Per agevolare questo cambio di passo abbiamo anche legato una parte dei premi di produzione aziendale al completamento di alcuni progetti di evoluzione tecnologica, per sottolineare anche internamente quanto l'azienda

creda nella trasformazione digitale».

Come viene applicata dall'azienda l'innovazione in seno ai propri processi?

«Noi interveniamo sia sui "processi di staff" che sui "processi core", ovvero su servizi e impianti, con finalità e obiettivi naturalmente differenti. Da un lato, infatti, la tecnologia, l'innovazione digitale, l'adozione di software applicati a processi amministrativi mira a eliminare gli errori e le attività a basso valore aggiunto, sui processi operativi la valenza è molto diversa. Questa infatti ci permette di abilitare nuovi servizi, fare cose che prima, in assenza di questo grado di innovazione, non era possibile nemmeno ipotizzare. Penso ad esempio alla gestione dell'emergenza Covid, al nuovo sistema di misurazione puntuale dei rifiuti raccolti, ai possibili servizi on demand: senza la tecnologia sarebbe stato impensabile. Ma questa può anche aiutare a migliorare la qualità del servizio e il controllo, oltre ovviamente a ridurre i costi».

Ci può spiegare meglio?

«Grazie alla nostra App, nel periodo più delicato e critico della pandemia avevamo georeferenziato le utenze che i sindaci ci inviavano, relativamente ai loro cittadini in quarantena. Una lista criptata, ovviamente,

che permette alla squadra di addetti appositamente dedicati a questo servizio di disporre in tempo reale di tutti i punti in cui effettuare la raccolta dei rifiuti, oltre che di poter monitorare l'andamento del fenomeno».

Immagino ci siano molti altri esempi che si possono fare.

«Certamente. Il software che stiamo implementando, con la collaborazione delle aziende di raccolta rifiuti che lavorano per noi sul territorio, ci consentirà di effettuare un telecontrollo delle attività, integrandolo in tempo reale con le richieste e le segnalazioni che arrivano dai cittadini. Anche questo aspetto è molto importante: il nostro personale, inclusi gli addetti al call center, è in grado di verificare nell'immediato se un servizio di raccolta sia stato fatto, dove siano i camion e via dicendo. In questo modo è possibile anche disporre di statistiche e storizzazione dei dati che permettono di intervenire su disservizi e criticità in modo puntuale e tempestivo».

Se non sbaglio si è parlato anche di controllo in tempo reale dei cestini, nella città di Lecco.

«Abbiamo georeferenziato tutti i cestini gettate del capoluogo ed a breve saremo nelle condizioni di sapere se e quando ciascuno di questi è stato svuotato».

In relazione invece agli impianti, quali innovazioni state introducendo?

«Sull'impiantistica stiamo studiando possibili applicazioni di algoritmi di intelligenza artificiale ai processi di manutenzione predittiva. Interpretando una serie di situazioni e coefficienti, sarà possibile anticipare il manifestarsi di eventuali anomalie, permettendo quindi di intervenire in maniera strutturata ed evitare l'improvvisa interruzione dei processi. Nell'impianto di selezione delle plastiche, invece, grazie alle applicazioni dell'Industria 4.0 potremo fare un salto di qualità nel riciclo dei rifiuti: il nuovo impianto sarà dotato infatti di una nuova sensoristica e di lettori ottici avanzati, in grado di produrre, dall'unico flusso di plastiche in ingresso, quattordici prodotti distinti per polimero e per colore».

Il futuro applicato alle utilities, quindi. Ma quali sono gli obiettivi nel breve-medio periodo?

«Senza dubbio l'offerta di servizi personalizzati da garantire su richiesta di cittadini e aziende, sfruttando tecnologie digitali e nuovi meccanismi tariffari. Quando avremo completato l'entrata a regime della misurazione puntuale su tutto il territorio, allora si potranno attivare anche servizi su richiesta dei singoli, fatturabili on demand».

Invece, per quanto riguarda i processi amministrativi, quali sono gli ambiti in cui la tecnologia ha già apportato modifiche sostanziali?

«Stiamo andando nella direzione delle soluzioni in cloud. Il primo passo, già concretizzato, è la virtualizzazione del pc: nessuno in Silea ha un computer sulla scrivania. Ciascuno di noi ha un video, mentre i dati sono su un server centralizzato. Ciascuno può lavorare accedendo alla propria partizione dell'archivio. In questo modo si è potuto gestire senza difficoltà anche lo smart working durante la pandemia. Un altro progetto interessante è quello relativo all'eliminazione della carta: abbiamo rivisto tutti i processi interni per accorciare i tempi ed evitare la stampa dei documenti, con firme elettroniche e protocollazioni automatiche».

Un'azienda sempre più virtuosa, dunque, sia nei confronti dell'esterno che al proprio interno, con la capacità di dare l'esempio. Al centro, però, resta sempre l'individuo, anche in termini di immagine nei confronti del cittadino-utente.

«Per quanta tecnologia tu possa mettere in campo, la differenza la fanno sempre i comportamenti delle nostre persone, in termini di passione nel lavoro e sensibilità nei contatti con i cittadini».



«Il tema della transizione digitale è uno dei pilastri portanti del nostro piano»

PIETRO ANTONIO D'ALEMA
DIRETTORE DI SILEA