

Milano, 03 dicembre 2021

## SERVIZI ANCORA PIU' INCLUSIVI, EFFICACI E SMART PER GRUPPO CAP GRAZIE ALL'APP PEDIUS

*Il gestore del servizio idrico integrato della Città metropolitana di Milano ha implementato sul sito l'innovativa tecnologia italiana che permette alle persone sorde di utilizzare i servizi digitali con estrema facilità*

**L'acqua di Gruppo CAP è sempre più digitale e inclusiva.** Il gestore del servizio idrico integrato della Città metropolitana di Milano ha implementato una delle tecnologie italiane più innovative per il processo di digitalizzazione dei sistemi informativi. Si tratta di **Pedius**, l'app dedicata alle persone sorde, nata per facilitare l'utilizzo di servizi online quali, nel caso specifico di CAP, l'assistenza clienti, l'autolettura della bolletta, l'inserimento dei dati anagrafici per la bolletta digitale o il servizio di adesione fondo perdite occulte.

Grazie alla funzionalità text to speech per gli utenti e speech to text per gli operatori, l'app scaricabile gratuitamente su mobile trasforma la chat in una comunicazione vocale e viceversa. Pedius è infatti un sistema smart che permette alle persone non udenti di trasformare in maniera semplice e immediata una chat in una telefonata, ovvero un testo scritto in una chiamata vocale, consentendo un dialogo rapido, efficace, universale con l'assistenza clienti. Grazie a dispositivi automatici IVR (interactive voice response), è possibile anche inserire i dati anagrafici direttamente sul sito di CAP.

*"La tecnologia dovrebbe servire a semplificare la vita delle persone, rendendo più facile per tutti accedere a ogni tipo di servizio. Ecco perché abbiamo voluto associare Pedius al nostro sito, **Alessandro Russo**, presidente e amministratore delegato di Gruppo CAP. Un'iniziativa che si inserisce nella strategia di innovazione e digitalizzazione che stiamo sviluppando da tempo, e che negli ultimi mesi stiamo via via potenziando grazie a tecnologie come le bacheche interattive Laserwall, posizionate nei condomini del territorio per dialogare direttamente con i cittadini. È questa la strada tracciata dal nostro Piano di Sostenibilità e, oggi, anche dal PNRR, che tra i suoi importantissimi obiettivi ha messo a tema anche l'inclusività".*

Per adottare un servizio come Pedius, CAP ha formato 38 operatori attraverso un programma incentrato non solo sulle funzionalità e metodiche per la corretta applicazione della tecnologia, ma anche sul tema della gestione della diversità e dell'inclusione. Un punto di partenza indispensabile per gestire con la massima professionalità tutti gli utenti sul territorio.

Pedius, infatti, rappresenta lo step di una strategia che guarda a una gestione dell'acqua sempre più digitale, trasparente e inclusiva. Solo un mese fa la water utility lombarda ha lanciato uno dei servizi più smart sul territorio, condividendo su oltre 1.600 bacheche interattive Laserwall presenti nei condomini della Città metropolitana di Milano, tutte le informazioni sull'ambiente e la sostenibilità del servizio idrico integrato, a partire dall'etichetta dell'acqua che esce dal rubinetto di casa. Parallelamente, per il cittadino che vuole conoscere tutte le caratteristiche dell'acqua di casa, CAP ha messo a disposizione un servizio tanto utile quanto prezioso, l'analisi dell'acqua a domicilio tramite il quale è possibile monitorare fino a 40 parametri differenti, e analizzare durezza, odore, colore, cloro residuo, residuo secco a 180°, PH e conducibilità.

**Press Info**

Ufficio Stampa Gruppo CAP  
ufficio.stampa@gruppocap.it

**K words**

s.gugliotta@keywordsmilano.it

Matteo Colle  
02.82502. 357 362

Sara Gugliotta  
339.8179632