

MENAXHIMI I QËNDRUESHËM I UJIT PËRBALLË *Ndryshimeve Klimatike*

KONFERENCA DHE EKSPOZITA E 13^{TE}
E PËRBASHKËT BALLKANIKE



11-12-13 NËNTOR 2025
DURRËS, SHQIPËRI

SHRUKD-TRANSFORMIMI DIGJITAL

Revolucioni i Shërbimeve të Ujës-jellësit përmes
Teknologjive të Avancuara

Drejtori TIK SHRUKD, Durrës - M.Sc. Ledjo Dymishi
Përgjegjës sektori Sigurisë Kibernetike SHRUKD, Durrës – M.Sc Doris Axhami



UJËSJELLËS
KANALIZIME
RAJONI DURRËS

Drejtoria TIK - Nga Zyrë në Motor Strategjik

Evoluimi Organizativ:

- Nga zyrë mbështetëse në 2024, në Drejtori Strategjike në Janar 2025
- Zgjerim ekipi: 2 → 5 persona përgjegjës për IT
- Rritje e investimeve në fushën e Teknologjisë

Tre Shtyllat Kryesorë:

1. **Sisteme Core:** ERP, CRM, GIS, Business Intelligence (standarde për utilitete uji)
2. **Cybersecurity:** ISO 27001(standard global) ; GDPR compliance (detyrim për Shqipërinë si kandidat EU)
3. **Automation:** RPA, API integration, workflow automatik (përdoret për reduktim manual të proceseve)

Impakti:

- Kursen 20 orë/muaj në raportim
- Transparencë dhe accountability të plotë
- Pozicionim si lider rajonal

Pse Tani? - Momenti i Përkryer

Pse Kjo Ide?

- 400 ankesa/muaj total, me kohë trajtimi 48 orë - 10 ditë
- Qytetarët meritojnë shërbime moderne
- Integrimi me e-Albania

Pse Këto Teknologji?

- Të provuara në Ujësjellës Europeanë
- Machine Learning redukton 30-40% defektet

Pse Tani?

- Teknologji të avancuara, çmime 60% më të ulëta
- Suksese rajonale: Kroacia, Rumania
- Çdo vit vonesë = €1.1M humbje humbje (projektim bazuar në inefficiencë kombëtare).

Pse Kjo Metodë?

- Implementim 3-faza, minimizim risku
- Rezultate brenda 12 muajve
- Transferim njohurie në ekipin lokal



**UJËSJELLËS
KANALIZIME**
RAJONI DURRËS

VIZIONI I RI I SHRUKD

Investimi Total

€2.4 milion në 3 vite

Kursime Vjetore

€1.1 milion pas vitit të 3-të

ROI i Pritur

86% brenda 5 viteve

Payback Period

2.8 vite

SHRUKD

Objektivi Kryesor

Transformimi i SHRUKD në një organizatë moderne
që ofron shërbime 24/7 me transparencë të plotë dhe efikasitet maksimal.

SFIDA TË MËDHA QË KËRKOJNË ZGJIDHJE URGJENTE

Problemet Aktuale - Gjendja Kritike

- **Efikasiteti Operacional: 70%** e proceseve janë manuale
Kohë mesatare përgjigje:
 - 48 orë deri në 10 dite
 - 200 Ankesa ne muaj ne lidhje me faturimin
 - 156 orë/muaj për raportim manual
- **Shërbimi i Klientëve:**
 - Mungesë feedback nga Klientët
 - +50 ankesa të pazgjidhura/muaj
- **Mungon integrimi me e-Albania**
- **Pa sistem GIS për menaxhimin e rrjetit**
- **Kostot Vjetore: €1.41 milion në humbje dhe inefficiencë**



**UJËSJELLËS
KANALIZIME**
RAJONI Durrës



Zgjidhja Teknologjike - Arkitektura e Sistemit

TEKNOLOGJITË E AVANCUARA PËR TRANSFORMIM

Sistemi i Menaxhimit të të Dhënave:

- Bazë të dhënash e centralizuar PostgreSQL me enkriptim AES-256
- Integrimi i plotë me platformën e-Albania
- Machine Learning për parashikimin e konsumit dhe defekteve

Sistemi GIS i Avancuar:

- Hartografimi 3D i rrjetit të ujësjellësit
- Sensorë IoT për monitorim real-time
- Sistem paralajmërimi automatik për emergjenca

Platforma e Integruar:

- Call Center 24/7 me AI chatbot
- Portal online dhe aplikacion mobile
- Siguria kibernetike ISO 27001 dhe GDPR compliance

Metrika të Matshme - Transformimi i Performancës

Metrika	Aktuale	E Re	Përmirësim
Kohë përgjigje	48 orë	2 orë	95% reduktim
Automatizim procesesh	25%	92%	268% rritje
Kënaqësia e klientëve	5% Feedback	90% Feedback	1700% rritje
Ankesa të pazgjidhura	+50 muaj	5/muaj	95% reduktim
Transparenca (1-10)	3.2	9.5	197% rritje

Shembuj Suksesi

1. Thames Water - Britani e Madhe (2022-2024)

Teknologji: SAP S/4HANA, SAP Build Process Automation, SAP Analytics Cloud

Rezultate: 30 robote të automatizuar, efikasitet i rritur, komunikim më i mirë me klientët

2. Vitens - Holandë (2023)

Teknologji: Real-time asset monitoring, Digital optimization

Rezultate: 7.1% rritje e efikasitetit elektrik

3. Aguas do Norte - Portugali (2023)

Teknologji: ArcGIS Utility Network, Business Systems Integration

Rezultate: Automatizim i proceseve, analiza e avancuar e defekteve

Analiza Financiare - Investimi dhe Kthimi

ANALIZA E DETAJUAR E ROI

Kostot e Investimit:

- Software dhe Licensa: €750K
- Hardware dhe Infrastrukturë: €580K
- Trajnim dhe Implementim: €380K
- Konsulencë dhe Mbështetje: €310K
- Rezervë për Rreziqe (15%): €380K

TOTAL: €2.4M

Kursime dhe Përfitime Vjetore:

- Reduktim kostoje personeli: €420K
- Eliminim gabimesh: €280K
- Efikasitet energjetik: €160K
- Menaxhim proaktiv defektesh: €130K
- Përmirësim mbledhje të ardhurave: €110K

TOTAL VJETOR: €1.1M

Kosto Mirëmbajtjeje (Viti 4-5):

€130K/vit për:

- Licensa software (€50K),
- Mirëmbajtje hardware (€35K),
- Trajnim vazhdues (€25K),
- Support 24/7 (€20K)

Projeksioni 5-Vjeçar - Fitimi Progresiv

ANALIZA E FITIMIT KUMULATIV



Viti	Investimi	Kursime	Fitimi Neto	Kumulativ
Viti 1	-€1.0M	€550K	-€450K	-€450K
Viti 2	-€900K	€880K	-€20K	-€470K
Viti 3	-€500K	€1.1M	€600K	€130K
Viti 4	-€130K	€1.1M	€970K	€1.1M
Viti 5	-€130K	€1.1M	€970K	€2.07M

ROI Total: 86% | Payback Period: 2.8 vite | Fitim Neto 5-vjeçar: €2.07M

Quick Wins - Rezultate në 90 Ditët e Para

Portal Online Funksional

Koha: 30 ditë.

Impakti: 30% reduktim thirrjesh (integruar me e-Albania).

Klientët mund të shohin faturat, historikun, dhe të bëjnë pagesa online.

Dashboard Menaxherial

Koha: 60 ditë

Impakti: Vendimmarrje 5x më e shpejtë

Të dhëna real-time për menaxhmentin dhe bordin

Integrimi me e-Albania

Koha: 45 ditë

Impakti: Pagesa online aktive për 50,000+ klientë

Qytetarët paguajnë faturat direkt nga e-Albania

Trajnim i Stafit

Koha: 90 ditë

Impakti: 15 punonjës të certifikuar

Ekip i trajnuar për sistemet e reja

Plani i Implementimit - Faza të Qarta

Themelet

- Muajt 1-3:** Përzgjedhja e furnizuesve dhe krijimi i ekipit
- Muajt 4-8:** Instalimi i infrastrukturës IT dhe ERP sistemit
- Muajt 9-12:** Testimi, trajnimi dhe lansimi pilot

Integrimi

- Muajt 13-16:** Implementimi i GIS dhe aplikacionit mobile
- Muajt 17-20:** Automatizimi i proceseve dhe workflow management
- Muajt 21-24:** Optimizimi dhe vlerësimi i fazës së dytë



Inovacioni

- Muajt 25-28:** AI dhe Machine Learning për parashikime
- Muajt 29-32:** IoT sensors dhe monitorim real-time
- Muajt 33-36:** Optimizimi final dhe transferimi i njohurive

Revolucioni i Shërbimit ndaj Klientëve

TRANSFORMIMI I PLOTË I EKSPERIENCËS SË KLIENTIT

Call Center i Ri 24/7:

- 7 operatorë të trajnuar (nga 15 aktualë)
- AI chatbot për 80% të pyetjeve
- Routing inteligjent i thirrjeve
- SLA 2 orë për përgjigje (nga 48+ orë)

Platforma Digjitale:

- Portal online i integruar me e-Albania
- Aplikacion mobile për iOS dhe Android
- Self-service për 80% të shërbimeve
- Pagesa online dhe historiku i plotë

Menaxhimi i Ankesave:

- Sistem automatik i ndjekjes së ankesave
- Reagim inteligjent dhe i shpejtë në rastet urgjente
- Transparencë e plotë në procesin e zgjidhjes
- Feedback loop për përmirësim të vazhdueshëm

Menaxhimi i Rreziqeve

STRATEGJIA E MENAXHIMIT TË RREZIQEVE

Rreziqet e Identifikuara:

- Rezistenca ndaj ndryshimit (30% probabilitet)
- Vonesa në implementim (25% probabilitet)
- Probleme teknike (20% probabilitet)
- Tejkalim i buxhetit (15% probabilitet)

Masat Parandaluese:

- Program intensiv komunikimi dhe trajnimi
- Rezervë 15% e buxhetit për emergjencë
- Testim i vazhdueshëm dhe quality assurance
- Mbikëqyrje nga ekspertë të jashtëm

Siguria Kibernetike:

- Enkriptim AES-256 për të gjitha të dhënat
- Compliance i plotë me GDPR dhe ISO 27001
- Backup automatik çdo 4 orë
- Auditim i rregullt i sigurisë

Impakti Afatgjatë dhe Përfitimet Strategjike

Përfitimet Strategjike:

- Model për të gjitha ujësjellësat në Shqipëri
- Pozicionim si lider rajonal në modernizim
- Transparencë e plotë dhe eliminim i korrupsionit
- Shërbim evropian për qytetarët shqiptarë

Impakti Afatgjatë:

- €5+ milion kursime në 5 vite
- Standard i ri për shërbimet publike
- Rritje e besimit të qytetarëve në institucionet publike
- Tërheqje investimesh të huaja në sektorin e ujit

Impakti Social:

- Një familje kursen 8 orë/vit (jo më radhë fizike)
- Fatura të sakta dhe të detajuara → Zvogëlim ankesash 95%
- Njoftim SMS për ndërprerje
- Historik konsumi

SHRUKD 2030 – Lider Rajonal në Inovacion

Infrastrukturë Inteligjente

- 100% e rrjetit të monitoruar me sensorë IoT
- Parashikim defektesh me saktësi 95%
- Zero ndërprerje të paplanifikuara

Qëndrueshmëria

- 30% reduktim konsumi energjie
- Humbje uji nën 10% (nga 23% mesatare EU)
- 100% transparencë në proceset e punës

Eksperienca Digjitale

- 95% e shërbimeve të disponueshme online
- Kohë mesatare përgjigje: 15 minuta
- Kënaqësi klientësh: 95%+

Pozicionimi Rajonal

- Model për ujësjellësat e Ballkanit
- Partneritete me utilitetet europiane
- Qendër trajnimi për transformim digjital

Kjo është mundësia jonë për të transformuar SHRUKD
në një organizatë moderne që i shërben me dinjitet qytetarëve të Shqipërisë.
Investimi sot do të sjellë përfitime për dekada të tëra.

