

*Riconoscimento alla giornata nazionale*

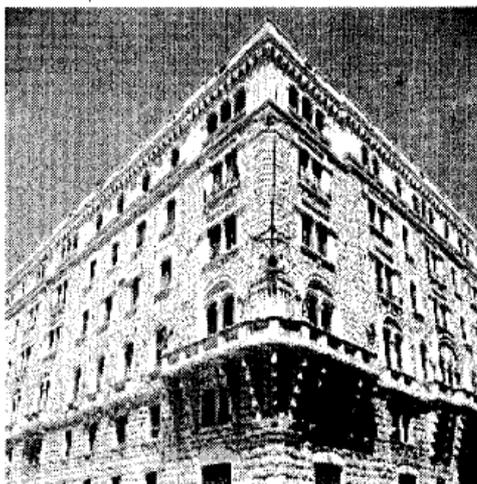
## Aqp, è da premio il servizio call center

In occasione della «Giornata Nazionale del «Crm» («Customer relationship management») e dei «Contact center» che si è svolta con il patrocinio dei ministeri del Lavoro e politiche sociali, Comunicazioni, e delle Riforme ed innovazioni nella pubblica amministrazione, Acquedotto Pugliese ha ricevuto dalla «Cmmc» (Customer management multimedia callcenter), associazione organizzatrice, un premio per le attività svolte in collaborazione con il mondo scolastico e quello accademico.

Il premio rappresenta - rimarca una nota di Aqp - un importante riconoscimento all'attività svolta, alla politica aziendale di dialogo con il cliente garantita attraverso un sistema di customer service, un modello integrato di più strumenti comunicativi. Il sistema comprende, oltre ai tradizionali sportelli di front office dislocati sul territorio, un contact center che gestisce i contatti telefonici e via e-mail, un canale on line, attraverso il sito

[www.aqp.it](http://www.aqp.it)  
e sportelli comunali telematici. Attraverso tali canali, l'azienda fornisce agli utenti informazioni e servizi (rimborsi, modalità di pagamento, appuntamenti per sopralluoghi, preventivi, servizi d'emergenza, cambiamenti d'indirizzo, allacciamenti, reclami e formalizzazione di nuovi contratti), e notizie di carattere generale su Acquedotto pugliese.

Attivato nel 2000, il «contact center» ed il servizio clienti Aqp, ha incrementato costantemente il numero e la qualità dei servizi offerti. A partire da dicembre-2006, sarà realizzata una indagine di customer satisfaction volta alla rilevazione del livello di soddisfazione della propria utenza.



La sede dell'Acquedotto pugliese