

#CMMCnationalweek

Bari Viale E. Orlando - 25 ottobre 2017

Executive Summary

Mercoledì 25 Ottobre 2017 presso la sede del Contact Center di Acquedotto Pugliese di Viale Emanuele Orlando a Bari si è tenuta la giornata CMMO dedicata alla relazione Esperienza-Cliente. Anche quest'anno Acquedotto Pugliese ha aderito con grande entusiasmo all'iniziativa, coinvolgendo l'Università degli Studi "Aldo Moro" e la classe 4^A del Liceo Scientifico "Scacchi" di Bari.

In particolar modo, il programma della giornata, inaugurato dai saluti istituzionali del Direttore della Direzione Commerciale, Dott. Vincenzo Silvano, ha visto il pregiato intervento del Prof. Alberto Fornasari, docente di Pedagogia Sperimentale presso l'Università degli Studi di Bari, nonché delegato del Magnifico Rettore. Il professore ha introdotto la tematica della formazione erogata attraverso l'utilizzo della piattaforma E-Learning, esplicitando i punti di forza e di debolezza di questo strumento, in un contesto WEB 2.0 in continua evoluzione. Una realtà multimediale e multicanale nella quale la formazione, specie quella aziendale, riveste un ruolo determinante e che assume la direzione di un "Lifelong Learning", un apprendimento costante, durante tutto l'arco della vita lavorativa e che favorisce la crescita di cultura e competenza, per traguardare, nell'era digitale, figure professionali sempre nuove ed evolute.

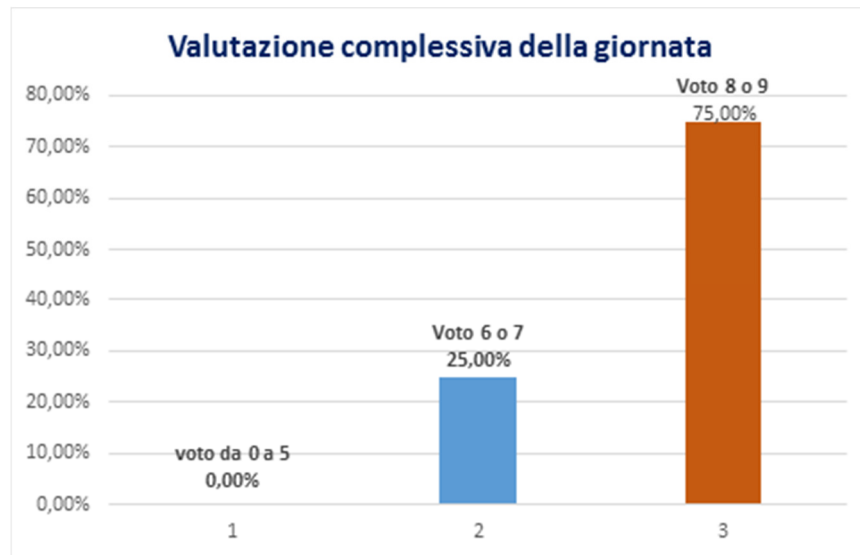
A tal proposito è stata analizzata dettagliatamente l'erogazione della formazione attraverso l'ausilio della piattaforma E-Learning, utilizzata dagli operatori del Contact Center e dei Front Office di Acquedotto Pugliese, concepito, in forma embrionale, come un contenitore di conoscenza condivisa, nel quale sono state convogliate tutte le procedure, normative, linee guide ed istruzioni, funzionali ad una gestione della relazione con i cittadini, basata su competenza, professionalità ed uniformità, sviluppata mediante i vari canali commerciali offerti. Questa piattaforma di formazione continua si avvale di una metodologia incrementale ed iterativa che concorre all'ampliamento della conoscenza, mediante la condivisione e trasforma l'operatore in un consulente, orientato al problem solving ed attento al miglioramento della Customer Experience. La piattaforma E-Learning così implementata in Acquedotto Pugliese è stata oggetto della tesi di laurea sperimentale della collega dott.ssa Paola Battista, i cui risultati sono stati discussi in questa giornata, e che ha dimostrato l'importanza e l'efficacia di questa modalità di formazione digitale, sia dal punto di vista teorico che in qualità di operatrice del Contact Center.

Gli interventi dei colleghi dott. Riccardo Di Gioia e Domenica Giuliani hanno inteso presentare l'Acquedotto Pugliese per il servizio che offre focalizzando le innovazioni apportate in ambito commerciale e di relazione con i clienti.

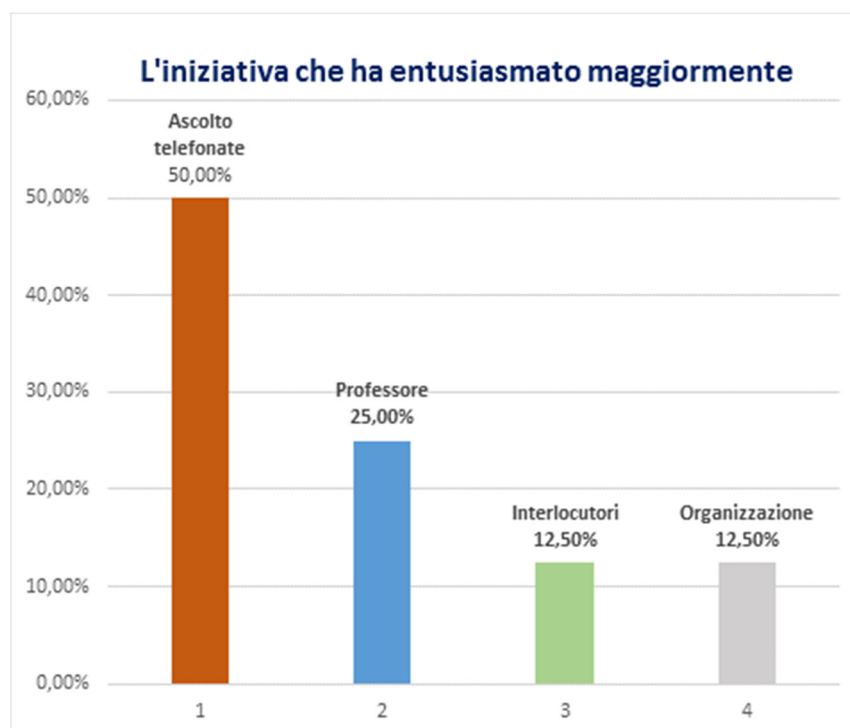
Tutti i colleghi del Contact Center hanno partecipato attivamente e con interesse nell'affiancamento degli studenti invitati, che, al termine dei proficui interventi, hanno vissuto in prima persona l'esperienza del Contact Center ed ascoltato con entusiasmo, curiosità e molta attenzione le telefonate con i clienti, toccando con mano le peculiarità e le competenze che questa professione richiede. Con l'occasione i colleghi del Contact Center, hanno avuto modo di rendere evidente l'utilità della piattaforma di E-Learning, del CRM e degli strumenti a disposizione durante la relazione con i clienti.

Gli stessi alunni da spettatori ed attenti ascoltatori si sono trasformati in attori e protagonisti dell'esperimento sviluppato dalla collega Antonella Monno, Responsabile della Customer Experience, nel quale hanno potuto esprimere in tempo reale via SMS la loro valutazione circa la giornata vissuta, rispondendo a 3 specifiche domande, i cui risultati sono di seguito illustrati:

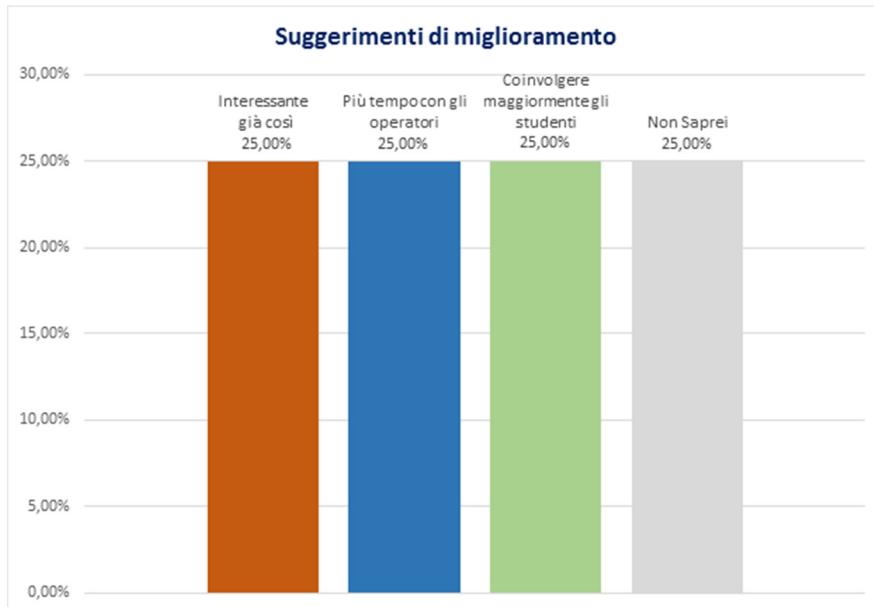
- 1) *“Esprimi la tua valutazione sulla giornata in Acquedotto Pugliese. Quanto la consiglieresti ad un tuo amico?”*



- 2) *“Quali sono le cose che ti hanno entusiasmato di più durante la tua esperienza con Acquedotto Pugliese?”*



3) "Quali solo le cose che potremmo fare per rendere eccezionale la tua esperienza con Acquedotto Pugliese?"



I risultati emersi sono estremamente positivi e dimostrano la buona riuscita dell'iniziativa, la partecipazione proficua e significativa sia dei relatori che degli alunni, nonché suggeriscono utilissimi miglioramenti per la prossima occasione.

Acquedotto Pugliese conferma la sua volontà ed intenzione di proseguire con l'adesione all'iniziativa della CMMC, quale occasione di sinergia con gli enti locali e strumento per far conoscere una realtà aziendale di grande portata e di altissime competenze.