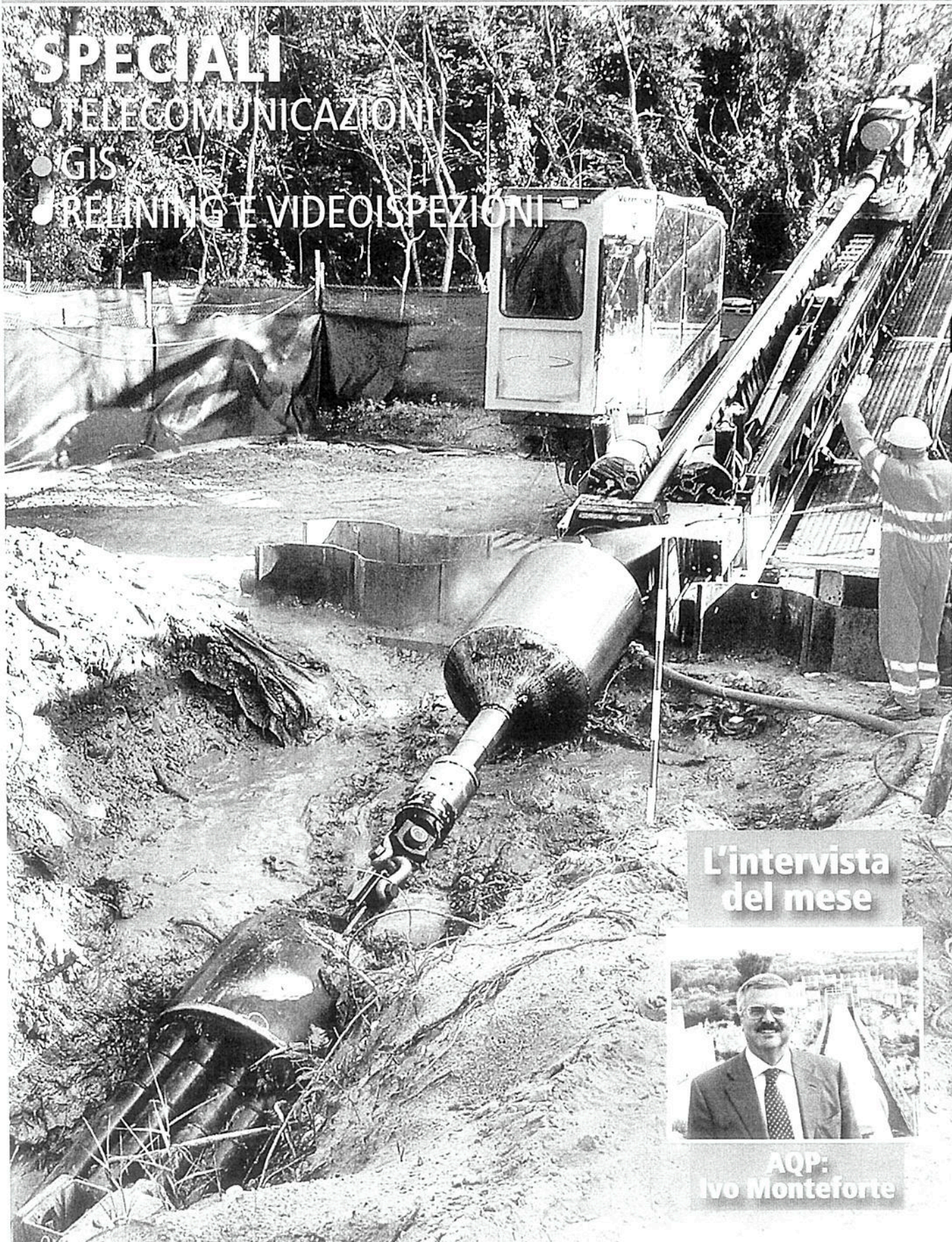


# SERVIZI a rete

NUMERO 1-2012 - GENNAIO-FEBBRAIO

## SPECIALI

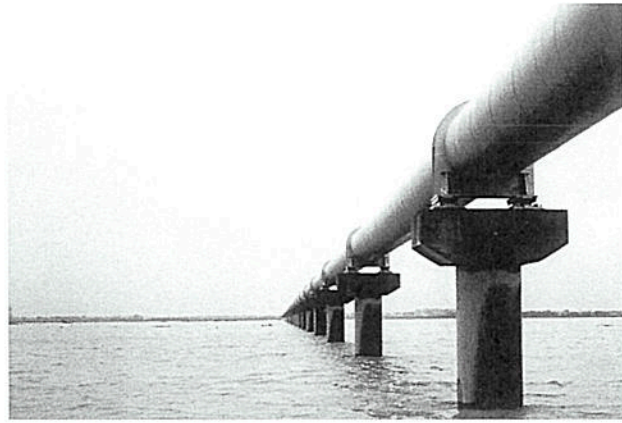
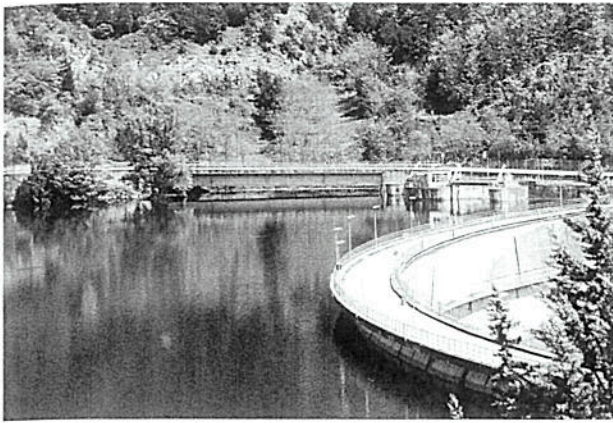
- TELECOMUNICAZIONI
- GIS
- RELINING E VIDEOISPEZIONI



L'intervista  
del mese



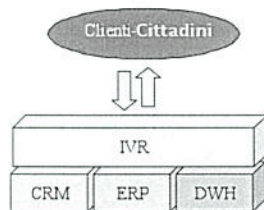
AQP:  
Ivo Monteforte



# Eccellenza tecnologica per il Servizio Idrico Integrato

**IFM Group è stato scelto come partner tecnologico per lo sviluppo del progetto Contact Center di Acquedotto Pugliese.**

Acquedotto Pugliese sviluppa e adotta soluzioni avanzate e tecnologie funzionali all'ottimizzazione del servizio: dal telecontrollo degli impianti alla telelettura; dall'utilizzo del SIT a soluzioni innovative di Work Force Management. "Fiore all'occhiello" per la sua rilevanza strategica è il progetto di ERP, integrato con soluzioni di CRM, DWH e di Gestione Documentale. I progetti, orientati al miglioramento del servizio ai clienti e alla semplificazione delle procedure nell'ambito del Piano Industriale di Acquedotto Pugliese, sono stati coordinati dalla Direzione Commerciale, in sinergia con le Direzioni responsabili delle specifiche missioni. Tale metodologia progettuale ha garantito il raggiungimento degli obiettivi e risultati rispondenti a processi di elevata qualità. Tra i progetti di rilevanza strategica della società è la scelta di dotarsi di un Contact Center per migliorare la relazione con il cliente. L'utilizzo di nuove soluzioni e tecnologie ha consentito così di passare dal tradizionale servizio di Call Center a un modello più evoluto. Questo processo è anche il risultato dell'utilizzo della piattaforma IFM, quale soluzione aperta, scalabile, modulare e integrabile, basata su VoIP, dotata di un sistema di analisi multidimensionale, e opportunamente adatta alle necessità di Acquedotto Pugliese. Il Contact Center, gestito completamente in house, è stato articolato su sette sedi territoriali, permettendo così la capillarizzazione del servizio. L'adozione della multicanalità ha inoltre favorito la relazione con il cliente-cittadino che, da semplice fruitore del servizio, diventa co-protagonista del processo. Sono oltre 400.000 per anno le relazioni multicanale che si sviluppano attraverso il Con-



tact Center di Acquedotto Pugliese, e la soluzione basata sulla piattaforma IFM ha favorito il potenziamento dell'offerta multicanale e la personalizzazione dei servizi completamente automatici. Infatti, il cliente-cittadino interagisce ed è guidato dal servizio automatico che, rileva le richieste, le classifica, determina il work flow, ed eventualmente lo indirizza verso l'agente con lo specifico skill. Ciò consente di migliorare i KPI e di orientare il servizio verso le esigenze del cliente, con una ottimizzazione del rapporto costi-benefici. Inoltre, sempre nell'ottica di migliorare il servizio al cliente, il Contact Center verrà investito di nuove funzioni. L'attività di relazione multicanale con l'integrazione delle soluzioni IVR, CRM e WFM favorirà un approccio pro-attivo della relazione, finalizzato a efficientare il processo contrattuale, ottimizzando tempi e costi sia per i clienti che per l'azienda. ■

