#### LA GAZZETTA DEL MEZZOGIORNO

Rubrica: PUGLIA & BASILICATA Attualità pag. 8 - mercoledì 11 ottobre 2006 1/1

BARI - Oggi si svolge la «IV Giornata Nazionale del CRM e dei Contact Center» organizzata da CMMC Customer Management Multimedia Callcenter, con il patrocinio del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, delle Comunicazioni, delle Riforme ed Innovazioni nella Pubblica Amministrazione.

Per l'occasione l'Acquedotto Pugliese apre al pubblico il contact center di Bari, sito in Viale Vittorio Orlando, nei pressi della Fiera del Levante, ed i principali uffici commerciali dislocati sul territorio (Foggia, Taranto, Trani, Brindisi, Lecce e Calitri in provincia di Avellino) dalle ore 09.00 alle ore 13.00, per consentire ai cittadini di visitare la struttura organizzativa e conoscere le

#### Fondi per il Brasile

#### Oggi giornata «contact center» nelle sedi Aqp

metodologie di gestione del rapporto con i clienti. È previsto, nel corso della giornata, un momento didattico per le scuole medie superiori, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale, focalizzato sulle figure professionali orientate alla cultura del rapporto con il cliente.

Nel pomeriggio, a partire dalle ore 15.00, è prevista presso la sede di Bari in via Cognetti, n. 36, una tavola rotonda a cui partecipano i rappresentanti di istituzioni locali, associazioni dei consumatori e del Politecnico di Bari.

Nell'ambito della manifestazione, inoltre, Acquedotto Pugliese aderisce ad un'iniziativa di solidarietà, destinando un euro in favore del programma «un milione di cisterne per il Brasile» per ogni contatto ricevuto presso i front office, il call center (numero verde 800735735) o il sito internet www.aqp.it. Il programma, promosso dal Governo brasiliano e coordinato dalla rete associativa ASA (Articulação no Semi-Arido Brasileiro) prevede la costruzione in Brasile di un milione di cisterne destinate a garantire l'accesso all'acqua potabile a 5 milioni di per-



Rubrica: REGIONE

pag. 7 - mercoledì 11 ottobre 2006

Destinerà 1 per ogni contatto telefonico

## Bari, l'Aqp raccoglie fondi per mille cisterne in Brasile



BARI, Solidarietà - L'Acquedotto Pugliese ederisce ad un'iniziativa di solidarietà, destinerà un Euro per ogni contatto ricevuto ai front office, ai call center o sul sito. Aderisce così al programma 'Un milione di cisterne per il Brasile' promosso dal Governo Brasiliano.

BARI, Porto - Alle 11 nell'Autorità Portuale conferenza stampa per illiustrare: l'evolversi positivo della questione Marisabella; le misure della prossima finanziaria a favore dei porti; l'andamento dei lavori della Darsena di Ponente; la situazione dei traffici. Presen-te il Sindaco Michele Emiliano. BARI, Consiglio Regionale - Alle 11 quarta commissione permanente (sviluppo economico), nella sala riunioni. All'ordine del giorno il parere al disegno di legge 'Disciplina di contrasto al lavoro non regolare'. BARI, Commercialisti - Nella sala

Consiliare del Comune alle 11, manifestazione di protesta dell'ordine dei dottori commercialisti e del collegio dei ragionieri commercialisti, per il disagio causato dalla legiferazione in campo fiscale. FOGGIA, Protocollo d'intesa - Sottoscritto alle 12-30 dal sindaco Orazio Cliberti e dall'assessore ai Tributi, Angelo Benvenuto, protocollo d'intesa contro l'evasione fiscale con particolare riferimento alle aree edificabili, per rafforzare i rapporti di collaborazione tra il Comune e l'Agenzia del Territorio. ANDRIA, Circolazione Stradale - Causa importanti lavori di potenziamen-

to della linea elettrica cittadina, per circa due settimane resterà chiusa al traffico parte di via Regina Marghertita.

MODUGNO, Prevenzione - Nella sala conferenza Palazzo della Cultura, l'Aimef e tutti i medici di famiglia in collaborazione con l'Istituto Tumori 'Giovanni Paolo II' e la Lega Tumori, organizza l'incontro sul tema: 'pianeta donna la prevenzione oncologica alle soglie del terzo millennio'. BARI, Volontariato - Alle 16 nella sede operativa del Cama Lila in via Castromediano, corso di formazione per operatori del volontariato dal titolo: 'Emotività e Aids' finanziato dal Centro di Servizio al Volontariato 'San Nicola'.

BARI, Alfabetizzazione Informatica - Corso della durata di otto mesi rivolto ai residenti della VII Circoscrizione Madonnella. Partecipazione gratuita. Oggi il termine ultimo di presentazione delle domande d'iscrizione.

BRINDISI, Camera di Commercio -La Camera di Commercio deve procedere alla dasignazione di un esperto. Le candidature dovranno documentare il possesso

di massima e comprovata esperienza nei settori dell'economia dei trasporti e portuale. Queste dovranno pervenire al Presidente della Camera di Commericio entro le 12. OSTUNI, Ausl - Organizza corso di formazione presso il Grnd Hotel Santa Lucia. Obbiettivo: fornire una visione generale dei nuovi orientamenti in tema di pneumologia riabilitativa e tradurre in strumenti operativi di immediata applicabilità le informazioni acquisite.

LECCE, Laboratorio - La compagnia teatrale Scenastudio organizza laboratori di teatro, formazione attoriale e dizione che si terranno nello 'Spazio Scenastudio' in via sozy Carafa. Oggi il termine ultimo di presentazione delle domande di iscrizione. ANDRIA, Filosofia - Alle 17 nell'Auditorium del Liceo Scientifico 'Nuzzi', incontro sul tema 'Legalità e legittimità della democrazia', promosso dalla Scuola di Filosofia in collaborazione con l'Istituto Italiano per gli Studi Filosofici e l'Assessorato della Pubblica Istruzione del Comune di Andria. FOGGIA, Medicina e Chirurgia - Master di primo livello in 'Attività riabi-

litative in ambiente termale' finalizzato alla preparazione di fisioterapisti. Organizzato dalla Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Foggia. Scadono in ottobre le domande di ammissione. BRIN-DISI, Spettacolo - L'assessorato alle Politiche Sociali con la collaborazione dell'associazione Culturale ed Artistica 'Scuola per i Mestieri del Teatro del Mediterraneo' da avvio a un percorso formativo annuale in tecniche dello spettacolo intitolato 'Corso di formazione James M. Barrie'. BARI, Teatro - Alle 11.30 nel teatro 'Abeliano' presentazione di 'Sogno di una notte di mezza estate' di William Shakespeare. Copodotto dalle due compagnie baresi Tiberio Fiorelli e Abeliano. Presente l'assessore alla Cultura del Comune, Nicola Laforgia.

BARI, Musica - In avvio il secondo laboratorio di tecniche del tamburello e danza della VII Circoscrizione dal titolo 'Percuoti e Pizzica', destinato ai ragazzi tra i 13 e i 18 anni del Quartiere Madonnella. Partecipazione gratuita. FOGGIA, Cinema - Nella Biblioteca Provinciale 'La magna Capitanata', serie di proiezioni dedicate ai grandi registi. Alle 16.30 proiezione del film 'Le grand Bleu'. BRINDISI, Romani - Nel Museo Archeologioco Provinciale 'F. Ribezzo' rimane aperta fino a novembre la mostra dal titolo: 'I romani a tavola, l'arte del banchetto in età imperiale'. Ingresso gratuito.



Rubrica: CRONACA BIANCA

pag. 22 - mercoledì 11 ottobre 2006

1/1

### La giornata del Contact Center dell'Acquedotto Pugliese di Bari

Bari | Si svolge domani la "IV Grnata Nazionale del CRM e dei Contact Center", organizzata dal Customer Management Multimedia Callcenter, con il patrocinio del ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, delle Comunicazioni, delle Riforme ed Innovazioni nella Pubblica Amministrazione. Per l'occasione l'Acquedotto Pugliese apre al pubblico il contact center di Bri, che si trova in Viale Vittorio flando, nei pressi della Fiera del Levante, ed i principali uffici commerciali dislocati sul territorio Foggia, aFanto, ffini, Bindisi, Lecce e Calitri in provincia di Avellino. Elle ore 0900 alle ore 1300, quindi, i Contact Center saranno aperti per consentire ai cittadini di visitare la struttura organizzativa e conoscere le metodologie di gestione del rapporto con i clienti. Inoltre, nel corso della giornata è previsto un momento didattico per le scuole medie superiori, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale, focalizzato sulle figure professionali orientate alla cultura del rapporto con il cliente.

## L'Acquedotto Pugliese apre al pubblico il contact center di Bari

Oggi si svolgerà la "IV Giornata Nazionale del Crm e dei Contact Center" organizzata da Cmmc Customer Management Multimedia Callcenter, con il patrocinio del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, delle Comunicazioni, delle Riforme ed Innovazioni nella Pubblica Amministrazione, Per l'occasione l'Acquedotto Pugliese aprirà al pubblico il contact center di Bari, in Viale Vittorio Orlando, nei pressi della Fiera del Levante, ed i principali uffici commerciali dislocati sul territorio (Foggia, Taranto, Trani, Brindisi, Lecce e Calitri in provincia di Avellino) dalle 9 alle 13, per consentire ai cittadini di visitare la struttura organizzativa e conoscere le metodologie di gestione del rapporto con i clienti. E' previsto, nel corso della giornata, un

momento didattico per le scuole medie superiori, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale, focalizzato sulle figure professionali orientate alla cultura del rapporto con il cliente. Nel pomeriggio, a partire dalle 15, è prevista presso la sede di Bari, una tavola rotonda a cui partecipano i rappresentanti di istituzioni locali, associazioni dei consumatori e del Politecnico di Bari.

Migliorare il rapporto con il cittadino, aumentare il livello di soddisfazione offrendo servizi di qualità nel rispetto della Carta dei Servizi sono i principi ispiratori del sistema Aqp Customer Service, un sistema integrato di più strumenti comunicativi attraverso i quali il cittadino ha la possibilità di contattare e richiedere informazioni sui servizi offerti dall'Acquedotto. Il sistema comprende, oltre ai tradizionali sportelli di front office dislocati sul territorio, un contact center che gestisce i contatti via email, un call center telefonico ed un canale on line, attraverso il sito aqp.it che consentono di fornire sia informazioni utili per i cittadini (rimborsi, modalità di pagamento, appuntamenti per sopralluoghi, preventivi, servizi d'emergenza, cambiamenti d'indirizzo, allacciamenti, reclami e formalizzazione di nuovi contratti), sia notizie di carattere generale sull'Acquedotto Pugliese. Attivato sin dall'anno 2000. il Contact Center ed il Servizio Clienti Agp, senza soluzione di continuità, ha incrementato costantemente il numero e la qualità dei servizi offerti, divenendo nel settore un riferimento anche a livello nazionale.



Rubrica: REGIONE pag. 11 - mercoledì 11 ottobre 2006 1,

1/1

Predisposto anche un canale on line per fornire informazioni

## Pure Aqp aderisce alla Giornata nazionale dei call center: il telefono? Un filo diretto col cliente

Oggi si svolge la "IV Giornata Nazionale del CRM e dei Contact Center" organizzata da CMMC Customer Management Multimedia Callcenter, con il patrocinio del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, delle Comunicazioni, delle Riforme ed Innovazioni nella Pubblica Amministrazione.

Per l'occasione l'Acquedotto Pugliese apre al pubblico il contact center di Bari, sito in Viale Vittorio Orlando, nei pressi della Fiera del Levante, ed i principali uffici commerciali dislocati sul territorio (Foggia, Taranto, Trani, Brindisi, Lecce e Calitri in provincia di Avellino) dalle ore 09.00 alle ore 13.00, per consentire ai cittadini di visitare la struttura organiz-zativa e conoscere le metodologie di gestione del rapporto con i clienti. E' previsto, nel corso della giornata, un momento didattico per le scuole medie superiori, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale, focalizzato,

sulle figure professionali orientate alla cultura del rapporto con il cliente. Nel pomeriggio, a partire dalle ore 15.00, è prevista presso la sede di Bari in via Cognetti, n. 36, una tavola rotonda a cui partecipano i rappresentanti di istituzioni locali, associazioni dei consumatori e del Politecnico di Bari. Migliorare il rapporto con il cittadino, aumentare il livello di soddisfazione offrendo servizi di qualità nel rispetto della Carta dei Servizi sono i principi ispiratori del sistema Aqp Customer Service, un sistema integrato di più strumenti comunicativi attraverso i quali il cittadino ha la possibilità di contattare e richiedere informazioni sui servizi offerti dall'Acquedotto. Il sistema comprende, oltre ai tradizionali sportelli di front office dislocati sul territorio, un contact center che gestisce i contatti via email, un call center telefonico ed un canale on line, attraverso il sito aqp.it che consentono di fornire sia informazioni utili per i cittadini (rimborsi, modalità di pagamento, appuntamenti per sopralluoghi, preventivi, servizi d'emergenza, cambiamenti d'indirizzo, allacciamenti, reclami e formalizzazione di nuovi contratti), sia notizie di carattere generale sull'Acque-dotto Pugliese. Attivato sin dall'anno 2000, il Contact Center ed il Servizio Clienti AOP, senza soluzione di continuità. ha incrementato costantemente il numero e la qualità dei servizi offerti, divenendo nel settore un riferimento anche a livello nazionale. Un esempio di come la cura del rapporto con i clienti per raccoglierne lamentele ed esigenze possa contribuire al miglioramento dei servizi offerti mediante un avvicinamento tra chi eroga una prestazione e chi, pagando, ne usufruisce spesso venendo abbandonato nei momenti di necessità.



Rubrica: REGIONE

pag. 5 - mercoledì 11 ottobre 2006

Contatc center a disposizione del pubblico e attività 'trasparente'

## Giornata nazionale del Crm, a Bari porte aperte per 4 ore nel Palazzo dell'Acquedotto Pugliese

Si svolge oggi la "IV Giornata Nazionale del Crm e dei Contact Center" organiz-zata da Cmmc Customer Management Multimedia Callcenter, con il patrocinio del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, delle Comunicazioni, delle Riforme ed Innovazioni nella Pubblica Amministrazione. Per l'occasione l'Acquedotto Pugliese aprirà al pubblico il contact center di Bari, sito in Viale Vittorio Orlando, nei pressi della Fiera del Levante, ed i principali uffici commerciali dislocati sul territorio (Foggia, Taranto, Trani, Brindisi, Lecce e Calitri in provincia di Avellino) dalle ore 09.00 alle ore 13.00, per consentire ai cittadini di visitare la struttura organizzativa e conoscere le metodologie di gestione del rapporto con i clienti.

E' previsto, nel corso della giornata, un momento didattico per le scuole medie superiori, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale, focalizzato sulle figure professionali orientate alla cultura del rapporto con il cliente.

Migliorare il rapporto con il cittadino, aumentare il livello di soddisfazione offrendo servizi di qualità nel rispetto della Carta dei Servizi sono i principi ispiratori del sistema Aqp Customer Service, un sistema integrato di più strumenti comunicativi attraverso i quali il cittadino ha la possibilità di contattare e richiedere informazioni sui servizi offerti dall'Acquedotto. Il sistema comprende, oltre ai tradizionali sportelli di front office dislocati sul territorio, un contact center che gestisce i contatti via email, un call center telefonico ed un canale on line, attraverso il sito aqp.it che consentono di fornire sia informazioni utili per i cittadini (rimborsi, modalità di pagamento, appuntamenti per sopralluoghi, preventivi, servizi d'emergenza, cambiamenti d'indirizzo, allacciamenti, reclami e formalizzazione di nuovi contratti), sia notizie di generale carattere sull'Acquedotto Pugliese. Attivato sin dall'anno 2000, il Contact Center ed il Servizio Clienti Aqp, senza soluzione di continuità, ha incrementato costantemente il numero e la qualità dei servizi offerti, divenendo nel settore un riferimento anche a livello nazionale.



Rubrica: BARI pag. 6 - mercoledì 11 ottobre 2006

006 1/1

PER L'OCCASIONE L'ACQUEDOTTO PUGLIESE APRIRÀ AL PUBBLICO IL CONTACT CENTER DI BARI

## La giornata nazionale del crm e dei call center

BARI-Oggi si svolgerà la "IV Giornata Nazionale del CRM e dei Contact Center" organizzata da CMMC Customer Management Multimedia Callcenter, con il patrocinio del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, delle Comunicazioni, delle Riforme ed Innovazioni nella Pubblica Amministrazione. Per l'occasione l'Acquedotto Pugliese aprirà al pubblico il contact center di Bari, sito in Viale Vittorio Orlando, nei pressi della Fiera del Levante, ed i principali uffici commerciali dislocati sul territorio (Foggia, Taranto, Trani, Brindisi, Lecce e Calitri in provincia di Avellino) dalle ore 09.00 alle ore 13.00, per consentire ai cittadini di visitare la struttura organizzativa e conoscere le metodologie di gestione del rapporto con i clienti.E' previsto, nel corso della giornata, un momento didattico per le scuole medie superiori, in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale, focalizzato sulle figure professionali

orientate alla cultura del rapporto con il cliente. Nel pomeriggio, a partire dalle ore 15.00, è prevista presso la sede di Bari in via Cognetti, n. 36, una tavola rotonda a cui partecipano i rappresentanti di istituzioni locali, associazioni dei consumatori e del Politecnico di Bari, Migliorare il rapporto con il cittadino, aumentare il livello di soddisfazione offrendo servizi di qualità nel rispetto della Carta dei Servizi sono i principi ispiratori del sistema AQP Customer Service, un sistema integrato di più strumenti

comunicativi attraverso i quali il cittadino ha la possibilità di contattare e richiedere informazioni sui servizi offerti dall'Acquedotto. Il sistema comprende, oltre ai tradizionali sportelli di front office dislocati sul territorio, un contact center che gestisce i contatti via email, un call center telefonico ed un canale on line, attraverso il sito aqp.it che consentono di fornire sia informazioni utili per i cittadini (rimborsi, modalità di pagamento, appuntamenti per sopralluoghi, preventivi, servizi d'emergenza, cambiamenti d'indirizzo, allacciamenti, reclami e formalizzazione di nuovi contratti), sia notizie di carattere generale sull'Acquedotto Pugliese. Attivato sin dall'anno 2000, il Contact Center ed il Servizio Clienti AQP, senza soluzione di continuità, ha incrementato costantemente il numero e la qualità dei servizi offerti, divenendo nel settore un riferimento anche a livello naziona-



Rubrica: BARI

pag. 4 - mercoledì 11 ottobre 2006 1/1

# AQP ADERISCE AL PROGETTO UN MILIONE DI CISTERNE PER IL BRASILE

Nell'ambito della manifestazione, inoltre, Acquedotto Pugliese aderisce ad un'iniziativa di solidarietà. Domani, 11 ottobre 2006, l'Acquedotto destinerà un Euro in favore del programma "un milione di cisterne per il Brasile" per ogni contatto ricevuto presso i front office, il call center (numero verde 800735735) o il sito internet www.aqp.it. Il programma, promosso dal Governo brasiliano e coordinato dalla rete associativa ASA (Articulacao no Semi-Arido

Brasileiro) di cui fanno parte oltre 700 associazioni, istituzioni della Chiesa Cattolica e delle Chiese Evangeliche, ongs di sviluppo, comitati e gruppi di appoggio, prevede la costruzione in Brasile di un milione di cisterne affidate alle comunità rurali, destinate a garantire l'accesso all'acqua potabile a 5 milioni di persone. Benché il Brasile concentri nelle sue falde circa il 14% dell'acqua del mondo, nelle zone semi-aride del Paese è disponibile appena il 3% di tutta

l'acqua del Paese. Il 70% delle falde nel semi-arido è ormai inquinato e l'unica strada percorribile è lo sfruttamento dell'acqua piovana. Ogni cisterna viene costruita in muratura accanto alla casa dei contadini, dura circa 40 anni e garantisce una disponibilità media di 16mila litri d'acqua piovana, convogliata dai tetti e filtrata. Il programma mira anche a promuovere azioni locali di educazione popolare per la gestione solidale della risorsa idrica.