

TESTATA: LA GAZZETTA DEL MEZZOGIORNO—BARI

DATA: 18 ottobre 2013

CLIENTE: SUD SISTEMI

TECNOLOGIE IL NUOVO SISTEMA È STATO REALIZZATO IN COLLABORAZIONE DA SUD SISTEMI, QUESTION CUBE E UNIVERSITÀ

Problemi sulla bolletta o al contatore? L'acquedotto risponde a un tuo clic

«Askme» velocizza il sistema di ricerca on line per parole chiave

● «Posso pagare una bolletta a rate?» oppure «Si è rotto il contatore del consumo idrico, come faccio a chiedere la riparazione?»: una semplice domanda e un motore di ricerca trova una risposta articolata, un pensiero di senso compiuto estratto da un testo più ampio. È il superamento delle ricerche su internet fatte per parole-chiave. E questa nuova tecnologia è «made in Bari»: si chiama «Ask2me», è il frutto degli sforzi congiunti di Sud Sistemi, azienda barese di ricerca, progettazione e sviluppo di sistemi informativi, della start up «Question Cube» e del dipartimento di Informatica dell'Università degli studi di Bari.

Il motore di ricerca, cofinanziato da fondi Fesr Po 2007-2013 della Regione Puglia, è stato messo alla prova: tre settimane di test nel contact center di Acquedotto Pugliese, dove gli operatori lo hanno usato per dare informazioni alla clientela. E ieri mattina, nella sede Aqp di Bari - San Cataldo, è stato presentato a 50 studenti del Liceo artistico «De Nittis» e dell'Istituto d'Arte «Pino Pascali» di Bari: creatività giovanile e scienza creativa a confronto, sullo sfondo della «Giornata giovani», ideata dall'organizzazione che riunisce tutte le più grandi aziende italiane che usano canali multimediali per assistere la clientela, il «Club CmmC».

Dopo un tour in alcuni reparti dell'Acquedotto pugliese, ai ragazzi è stato presentato questo gioiello barese. Prima un gioco per capire il meccanismo alla base del motore di ricerca e alcune curiosità sul



mondo di internet. Infine, i risultati ottenuti con la sperimentazione in Aqp: secondo gli 11 operatori coinvolti, l'utilizzo di questa tecnologia è stato positivo; interrogato 780 volte, nel 72% dei casi il motore ha migliorato il lavoro di assistenza clienti o, alla peggio, non ha avuto alcuna influenza sullo stesso.

«La sperimentazione - commenta Vito Manzari, amministratore delegato di Sud Sistemi Srl - ci ha permesso di verificare lo stato di avanzamento del progetto e individuare aree di ulteriore miglio-

ramento. «Ask2me» è uno strumento pensato per agevolare anche il lavoro di chi deve dare risposte agli utenti, telefonicamente o per iscritto, permettendo di reperire i dati in tempi più brevi e in maniera più diretta. La tecnologia può essere applicata in numerosi campi sia nel pubblico che nel privato, a cominciare dal Crm (Customer Relationship Management, la gestione delle relazioni con i clienti, n.d.r.) con lo scopo di fornire supporto in fase di ricerca di informazioni in grandi basi documentali».

GIORNATA GIOVANI
L'incontro ieri mattina, nella sede Aqp San Cataldo per presentare il nuovo motore di ricerca a 50 studenti del Liceo artistico «De Nittis» e dell'Istituto d'Arte «Pino Pascali»