

Acquedotto Pugliese partecipa alla X Giornata Nazionale della Relazione con il Cliente-Cittadino, iniziativa promossa e ideata dal Customer Management Multimedia Competence (Club CmmC - www.club-cmmc.it). Tema di questa edizione:

**"Verso il futuro, la nostra visione
dell'Agenda Digitale"**

AQP compie quest'anno 106 anni di storia e, a dispetto della sua età, mostra ancora uno spirito dinamico, intraprendente, volto al superamento dei propri limiti e sempre a servizio del Cittadino, avvalendosi di strumenti funzionali e innovativi per avvicinarsi alle esigenze del Cliente, adottando metodologie e tecnologie integrate con i mezzi di comunicazione - quali telefono, fax, e-mail, sportelli on-line, pagina Facebook, uffici di assistenza clienti, e anche dispositivi Wireless Mobile, come i tablet, utilizzati dal personale in campo per gestire in tempo reale con il Cliente, in maniera professionale e celere il processo contrattuale, ovvero la - relazione con il Cliente -.

AQP ha così mirato **all'evoluzione del processo relativo agli allacciamenti alla rete idrica-integrata** in termini di efficienza e ottimizzazione dei tempi relativi alle fasi del processo contrattuale, servendosi dell'innovazione tecnologica di più sistemi informativi e della interazione e della professionalità di vari settori dell'organizzazione interna. La convergenza di professionalità e di soluzioni integrate CRM-WFM-SAPISU permettono di traguardare la riduzione dei costi e la soddisfazione dei clienti.

Un ruolo fondamentale per la gestione del nuovo servizio è esercitato dalla Customer Experience del Contact Center AQP, al suo dodicesimo anno di vita, in sinergia con il personale di Assistenza Clienti, e con i Tecnici Commerciali, in campo, con il CEC (Centro Elaborazione Contratti), e con il personale Engineering e Gestione Esercizio.



Nel corso della giornata si prevedono eventi ed iniziative volte a presentare e approfondire le fasi evolutive ed innovative del processo commerciale, occasione di condivisione, confronto e crescita degli attori coinvolti nella filiera, per migliorare il servizio. L'esperienza di Contact Center gemellati intende sviluppare e favorire la crescita professionale degli operatori.

**Agenda della Giornata Nazionale della Relazione
presso la sede AQP di Bari**

- ore 08.30 - 09.00: Accoglienza;
- ore 09.00 – 10.30: L'Evoluzione del processo contrattuale per allacciamenti alla rete idrica-integrata: gestione del processo contrattuale con tecnologie mobile. Condivisione del progetto da parte degli attori coinvolti nel processo – dalla relazione con il cliente, al contratto onfield presso il cliente, alla realizzazione ed alla fatturazione.
- ore 09.00 – 12.30: Esperienze di Contact Center a confronto:
Gemellaggio Contact Center - presentazione di AQP e dell'organizzazione del servizio multicanale; visita agli ambienti di Assistenza Clienti e di Contact Center; esperienza di ascolto e confronto.
- Personale AQP svolge la medesima esperienza presso il Contact Center gemellato.
- ore 10.30 - 11.00: Miglioramento del servizio clienti: nell'era digitale, il contratto in tempo reale con soluzioni mobile - integrate con Contact Center, CRM, Work Force Management, e Sistema Informativo – AQP migliora il servizio clienti ed ottimizza tempi, costi e riduce impatto ambientale;
- ore 10.30 - 11.00: Intervallo/pausa caffè;
- ore 11.00 – 12.30: Dibattito/Confronto interattivo tra tutti gli attori coinvolti nel processo;
- ore 12.30 – 13.00: Festa del Contact Center momento di convivialità.

Iniziative sono organizzate in tutte le sedi AQP di Assistenza Clienti.