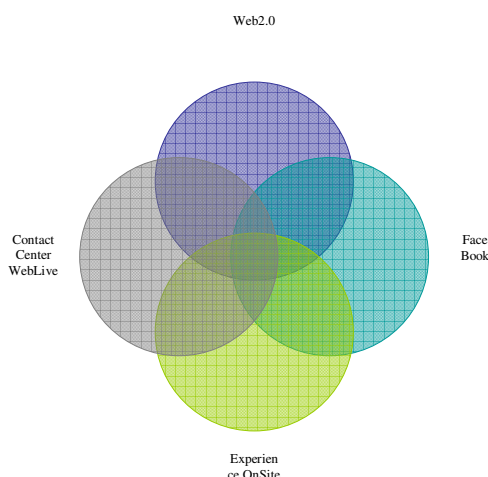


LA GIORNATA: IMPRESSIONI E CIFRE

A conclusione dell'evento svoltosi in occasione della "VII giornata nazionale della relazione con il cliente", si raccolgono "impressioni" qualitative e quantitative sull'evento.

L'impegno e l'entusiasmo riversato da ciascuno nella realizzazione di questa iniziativa si traduce così....

Presso la sede AQP di Bari San Cataldo, si è svolta la settima edizione della Giornata Nazionale del Contact Center promossa dal CMMC il cui tema è stato "ABC della Multimedialità, Ascolto, Benchmarking, Collaborazione nell'era web 2.0."



La promozione e l'utilizzo di sempre più avanzati strumenti tecnologici e di strategie di comunicazione innovative rende la nostra Azienda fautrice di un efficace trasformazione della relazione quotidiana con i cittadini/clienti.

L'investimento sull'innovazione delle misure multimediali ed operative è una scelta aziendale impegnativa che deve il suo successo alla reale partecipazione delle risorse umane, vere protagoniste del percorso evolutivo intrapreso dall'AQP finalizzato a fornire al cliente/cittadino risultati concreti volti alla soddisfazione delle richieste gestite mediante i molteplici canali comunicativi a disposizione come: contact center, portale, sportello on line, numero verde, sportelli territoriali e comunali.

La giornata ha visto la partecipazione di 120 studenti, di 6 classi provenienti da scuole superiori di Bari e provincia, accompagnate da 8 docenti.

Nel corso della manifestazione le scolaresche hanno potuto sperimentare le molteplici realtà lavorativa che interessano la filiera della Gestione del Servizio Idrico Integrato: dalla relazione, ai controlli della qualità della risorsa, alla distribuzione ed al controllo.

L'iniziativa si è pertanto sviluppata secondo un percorso che ha coinvolto diverse aree della Azienda nel seguente ordine:

- Accoglienza
- Front Office e Contact Center
- Vigilanza Igienica
- Telecontrollo

1 ACCOGLIENZA

La proiezione del cortometraggio realizzato dal regista Andrea Costantino "Il senso dell'acqua", nella quale si evince una realtà che innesta il senso e il valore delle risorse idriche nella sfida dello sviluppo qualitativo di un territorio che riscopre nell'acqua una opportunità di benessere. L'innovazione del ciclo attivo e le innovazioni per un servizio più efficace ed efficiente proseguono con il progetto Fattur@ on line, il nuovo metodo di invio della



fattura: veloce, comodo ed ecologico, offerto da AQP sul proprio portale ai suoi clienti. L'iniziativa si colloca in un percorso di innovazione e miglioramento dei servizi resi da AQP, il cui obiettivo è migliorare il dialogo con la propria clientela inviando la fattura in formato elettronico direttamente nella loro casella di posta elettronica e non più solo con il tradizionale invio cartaceo a mezzo posta ordinaria.

2 VIGILANZA IGIENICA

La "qualità dell'acqua": competenza e professionalità la garanzia della qualità – visita e presentazione dei laboratori di analisi.

La purezza dell'acqua che beviamo è garantita dalle centinaia di controlli che ogni giorno il personale dei laboratori chimici e microbiologici dell'Acquedotto Pugliese effettua in ogni fase del ciclo produttivo.



Il personale dell'AQP preleva campioni dalle sorgenti, dagli invasi, dai pozzi, dalle fontanelle pubbliche, che vengono analizzati nei sei laboratori centrali e periferici (Bari, Taranto, Brindisi, Lecce, Foggia, Vieste), e in quelli presenti presso i sei impianti di potabilizzazione (Fortore, Sinni, Pertusillo, Montalbano Ionico, Camastra e Locone).

3 TELECONTROLLO



A seguire è stato presentato il progetto del telecontrollo per il risanamento delle postazioni di misura e il controllo dei nodi idrici del sistema di adduzione.

Il telecontrollo è un innovativo sistema informativo integrato che permette la supervisione ed il controllo in remoto del flusso degli schemi idrici di adduzione primaria e provinciali gestiti da Acquedotto

Pugliese. Il sistema, inoltre, consente una alta affidabilità e maggiore razionalità nella gestione della risorsa idrica disponibile.

4 FRONT OFFICE E CONTACT CENTER

Una visita guidata attraverso il Front Office ed il Contact Center nel corso delle attività lavorative, durante la quale gli studenti hanno avuto la possibilità di osservare ed ascoltare gli operatori impegnati nel contatto diretto con la clientela. In occasione della manifestazione, sono state mostrate direttamente sul sito web dell'AQP le immagini della giornata tramite una webcam posta all'interno del Contact



Center. Inoltre gli studenti hanno partecipato attivamente e con entusiasmo all'ascolto delle telefonate affiancando gli operatori che hanno presentato il nuovo sistema informativo aziendale.



Altro momento che ha riscosso particolare interesse nei ragazzi è stato lo spazio dedicato a . Gli operatori hanno attivato un profilo dedicato al Contact Center AQP sul noto Social Network attraverso il quale gli studenti hanno potuto esprimere in tempo reale le loro opinioni sulla esperienza vissuta in AQP direttamente sul profilo di **Facebook**. Il profilo del Contact Center nel corso della manifestazione si è arricchito dei contatti di analoghe realtà aziendali italiane ed estere, alcuni dei quali hanno simpaticamente accolto il nostro invito a condividere l'amicizia. L'utilizzo di uno strumento entrato a far parte della quotidianità dei ragazzi è stato talmente apprezzato che oggi è possibile recepire ancora le impressioni rilasciate dai ragazzi sulla bacheca.

Un breve video amatoriale che ripropone alcuni momenti della giornata sarà disponibile su **YouTube**.

Interessante, per le scuole, è stato osservare il Videowall all'interno del Contact Center che, consente in tempo reale, attraverso una componente software, l'analisi e il monitoraggio dei contatti telefonici proiettati su un grande video. In occasione dell'evento sullo stesso sono state trasmesse, via webcam, le immagini dei colleghi impegnati nell'attività di contact center per il desiderio di rendere partecipi anche gli operatori dislocati presso le diverse Unità Territoriali. Alcuni di questi operatori hanno preso parte alla giornata prestando servizio presso la sede del Contact Center di Bari.

Al termine della giornata è stata organizzata una premiazione simbolica degli operatori del Contact Center: partendo dal tema della giornata "ABC della Multimedialità, Ascolto, Benchmarking, Collaborazione nell'era web 2.0." è stato attribuito un simpatico riconoscimento inerente l'Ascolto, il Benchmarking, o la Collaborazione in sintonia con la peculiarità caratteriale di ciascuno collega, che emerge nel quotidiano svolgimento delle attività.



Nell'ottica dell'**A**scolto si è voluto valorizzare i sentimenti e le sensazioni di ogni operatore, relativamente al valore percepito della realtà lavorativa, lasciando la libera espressione di essi su una tela bianca. Ciascun operatore ha scelto e scritto su tela un termine che identificasse il proprio stato d'animo e lo ha rappresentato in forma pittorica, contribuendo al **B**enchmarking-Confronto dei sentimenti personali e alla **C**ollaborazione nel realizzare un'opera comune e significativa della giornata.

5 L'impegno

L'iniziativa svolta senza costi ha visto l'impegno e la partecipazione attiva di tutto il personale, senza soluzione di continuità ed efficienza nella garanzia di qualità del servizio.

Luogo	Attività	Partecipanti
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proiezione Video aziendale ▪ Presentazione Progetto "La fattura on line" 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 collega/Accoglienza ▪ 1 collega/Presentazione Video ▪ Direttore Commerciale ▪ Istituto Calamandrei (Molfetta- 4 classi/ 58 alunni, 5 docenti); ▪ Istituto Salvemini (Bari- 2 classi / 46 alunni + 2 docenti);
Contact Center - Front Office	<ul style="list-style-type: none"> ▪ "Il Call Center da vedere- e la relazione in tempo reale": Visita del Front Office, e del Contact Center con attività di ascolto, e partecipazione su Facebook. ▪ Coffe break per gli studenti ▪ "Premiazione e Partecipazione espressiva" Buffet tra per i colleghi del Contact Center 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scolaresche e docenti ▪ Direttore Generale ▪ Responsabile Ufficio Stampa ▪ Direttore Commerciale ▪ Responsabile Area Relazioni con i clienti ▪ Capo Settore Contact Center ▪ Referente Transcom ▪ Responsabile Commerciale UT Bari ▪ 4 accompagnatori Contact Center/Front Office ▪ 4 colleghi Contact Center/UT ▪ 2 colleghe / presentazione Contact Center/ Front Office Premiazione
Vigilanza Igienica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visita ai laboratori della Vigilanza igienica con presentazione delle attività svolte. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 accompagnatori Contact Center/Front Office ▪ scolaresche e docenti ▪ 2 Referenti Vigilanza Igienica
Telecontrollo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visita presso la sala del telecontrollo e misura del sistema di adduzione idrica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 accompagnatori Contact Center/Front Office ▪ scolaresche e docenti ▪ 2 Referenti Telecontrollo

6 LA GIORNATA IN CIFRE

Consuntivo 7 ottobre 2009	"Giornata Nazionale del Crm e dei Call Center"
Società: AQP - ACQUEDOTTO PUGLIESE SPA	
7a Giornata Nazionale della Relazione con i Clienti	
dimensione della partecipazione	

<i>Tipologia di Partecipanti</i>	<i>Contact Center</i>
	Numero
Scuole	6
Studenti	120
Docenti	8
Management ed altro personale interno	24
Altre aziende	7
Interlocutori istituzionali e di associazioni	4
Altre Persone intervenute	35
Contatti e Amicizie FaceBook	31
Totale	235