

24 ottobre 2007

<http://www.barilive.it/news/news.aspx?idnews=6976>

Comunicare bene: le speranze della giornata CMMC

A Bari protagonisti i ragazzi, adulti più consapevoli e (si spera) più informati

di [Antonella Ardito](#)

Si è celebrata anche oggi a Bari la quinta giornata della CMMC (Customer Management Multimedia Callcenter), un momento di incontro delle aziende pubbliche o di spiccato carattere pubblico con i cittadini. Nella sala inferiore del Fortino Sant'Antonio alcune classi del Romanazzi, dell'Ettore Maiorana e del De Viti De Marco, tre istituti superiori a carattere tecnico-commerciale di Bari e provincia, hanno incontrato i responsabili della comunicazione relazioni esterne dell'Acquedotto Pugliese, dell'AMTAB, dell'Amgas e dell'URP del Comune di Bari, impegnato nell'attività di "Informagiovani": gadget e informazioni utili per capire cosa questi enti fanno per migliorare il rapporto con l'utenza.

In Comune ad esempio lo sportello dedicato a indirizzare i ragazzi alla ricerca di un lavoro ogni venerdì organizza in Via Roberto da Bari degli incontri per imparare a scrivere il curriculum o una lettera di presentazione: l'obiettivo prossimo è di installare degli sportelli nelle scuole, in maniera da essere più vicini alle necessità dei ragazzi. L'Amgas srl ha invece illustrato i dati del Contact Center: "Ci sono 9 addetti disposti su due turni che dal lunedì al venerdì fino alle 16.30 sono a disposizione dell'Utenza" ha sottolineato Vincenzo Gallina, responsabile dell'area gestione clienti. "E' un servizio che funziona in inbound per raccogliere le richieste di informazioni e anche le lamentele dei cittadini ma anche in outbound, per operare il recupero crediti e per informare come aziende sulle offerte commerciali, ma è attivo 24 ore su 24 anche il servizio di telettura delle utenze". Per l'Amtab invece Angelo Fino dell'Urp aziendale ha messo in evidenza il successo di KIWI, il sistema informativo che è utilizzato sui pullman dotati di monitor: "Abbiamo scelto KIWI come nome per la sua interfaccia verde, che da un senso di freschezza ed agilità alle informazioni veicolate. Lunedì prossimo intanto durante la premiazione di Parole in Corsa, il progetto destinato alle composizioni dei ragazzi delle scuole, verrà presentato lo spot antievasione con Carmela Vincenti".

Regista dell'operazione "porte aperte ai clienti" è l'Acquedotto Pugliese: in particolare in questa giornata l'attenzione è stata posta sul cattivo uso dell'acqua. No agli sprechi e sì ad un uso consapevole: 1000 litri di acqua AQP costano (con tariffa base) 0.46 centesimi di euro. Acqua da bere, e questo molti ragazzi (con i loro genitori) non lo sanno.