

La relazione con i cittadini e i clienti: modelli di conoscenza e di innovazione



Semplificare e migliorare: il “ciclo virtuoso” della relazione

Donato Marinelli
Acquedotto Pugliese



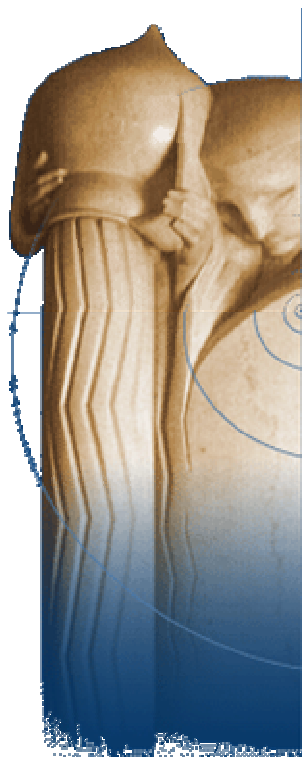
13 settembre 2007



Regione Puglia



Agenda



© AQP – Duilio Cambellotti

- ✚ **AQP: il profilo e lo scenario**
- ✚ **Un modello di relazione e gestione**
- ✚ **La strategia: conoscenza e innovazione**
- ✚ **La dimensione dei risultati**
- ✚ **Conclusione**





© AQP

... il profilo e lo scenario

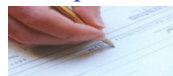


i primi cento anni e oltre ...

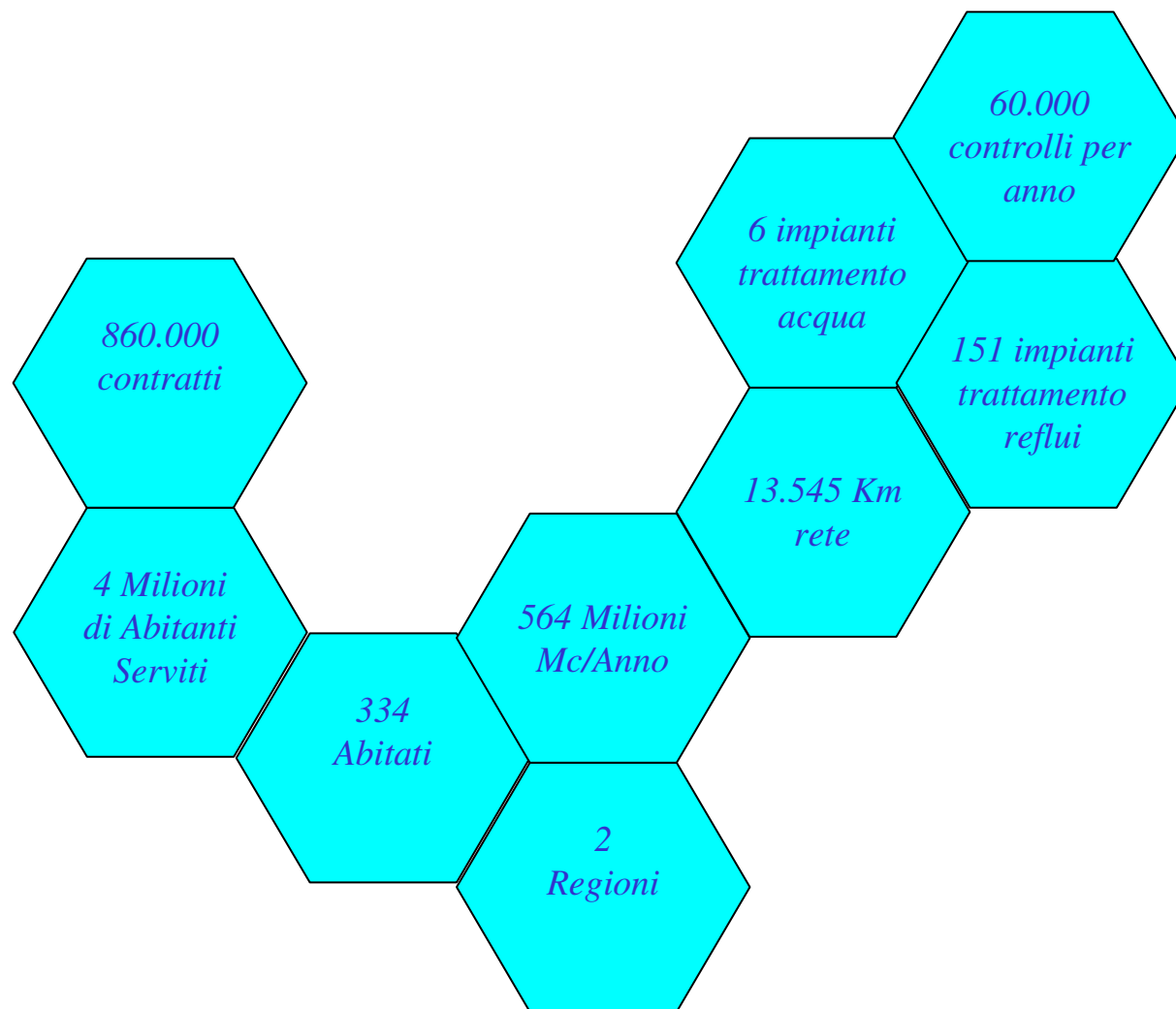


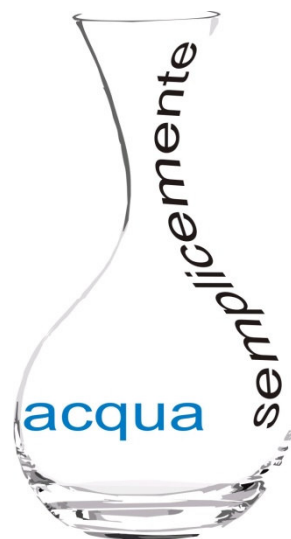
- ✚ 1906: inizio dei lavori di costruzione della rete idrica dell'Acquedotto Pugliese;
- ✚ 1919: costituzione dell'Ente Autonomo Acquedotto Pugliese (EAAP);
- ✚ 1999: lo EAAP si trasforma in Acquedotto Pugliese SpA (AQP);
- ✚ Oggi AQP è una società di proprietà Regionale;

AQP è gestore di uno dei più grandi acquedotti del mondo, per estensione delle infrastrutture idriche e fognarie, per popolazione servita e per il volume di acqua distribuita.

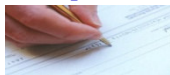


... la dimensione e l'impegno



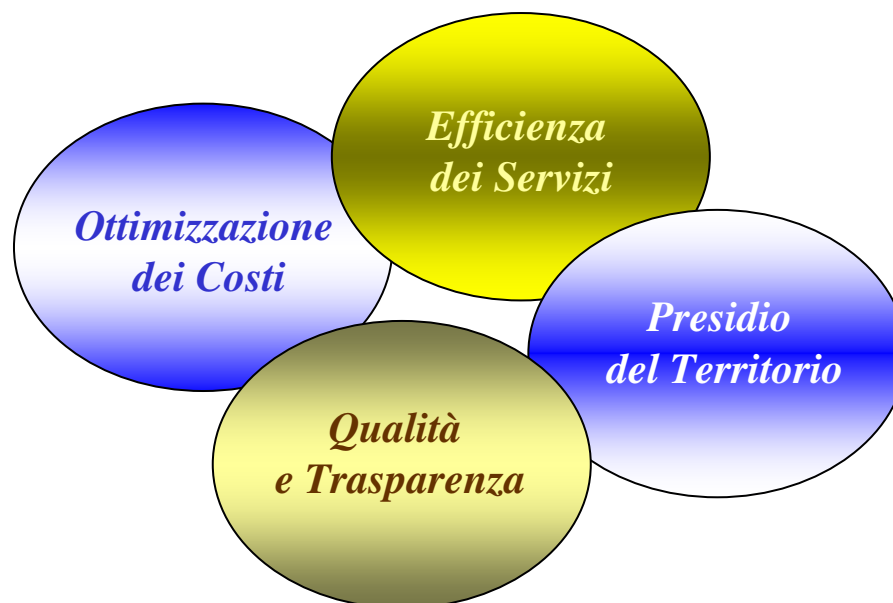


... un modello di relazione e gestione



Le sfide

*Convergenza della soddisfazione dei clienti/cittadini
con l'efficienza dell'Azienda ...*



*... il cittadino "al centro" del percorso evolutivo di semplificazione
e miglioramento*



CRM distribuito: vicino al cittadino

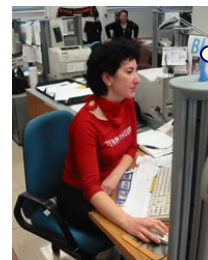
La costante ricerca dell'equilibrio tra esigenze del cittadino ed efficienza dei processi

Mantenimento
dei presidi
territoriali in
maniera
ottimizzata



Front-Office

Sviluppo servizi,
competenza e
potenzialità



Contact
Center

Presidio dei
canali
tradizionali



Corrispondenza



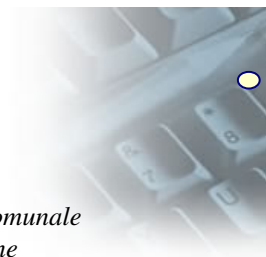
Portale AQP

Servizi evoluti
per profili di
utenti

Il cittadino
al centro del
Servizio

Integrazione del
territorio e
sinergia con i
Comuni

Sportello Comunale
On Line



Direzione Commerciale

8



Front-office

Corrispondenza



800.735.735

www.aqp.it



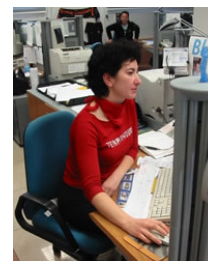
clienti@aqp.it

... integrato per un servizio "in rete"

Trasparenza, efficienza ed efficacia: paradigmi di "accesso" per favorire la "relazione" con il Cliente-Cittadino in funzione di nuovi stili di vita.



Front-Office



Contact
Center



Portale AQP

una piattaforma integrata di gestione della relazione




Corrispondenza

Sportello Comunale
On Line

Direzione Commerciale

9



Front-office



Corrispondenza



800.735.735



www.aqp.it



clienti@aqp.it

... la presenza e il territorio



Comprensorio:

- Cellula base del territorio
- Presidio commerciale e di gestione esercizio
- Competenza su diversi territori comunali
- Personale afferente ad un'unica sede di lavoro

*Un modello sostenibile nel
"governo" del Servizio Idrico
Integrato sul territorio:
vicinanza e trasparenza, non
solo presenza !*



vicina ai cittadini: un modello ottimizzato

*Bari, Foggia, Trani, Taranto, Lecce, Calitri,
Brindisi ... esperienze di Unità Territoriale*



Unità polifunzionali

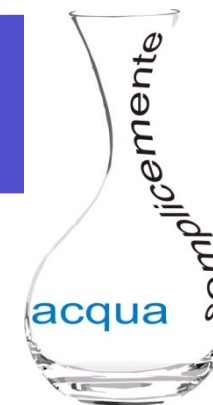
Interventi rapidi

Distanze ottimizzate

Ubicazioni baricentriche

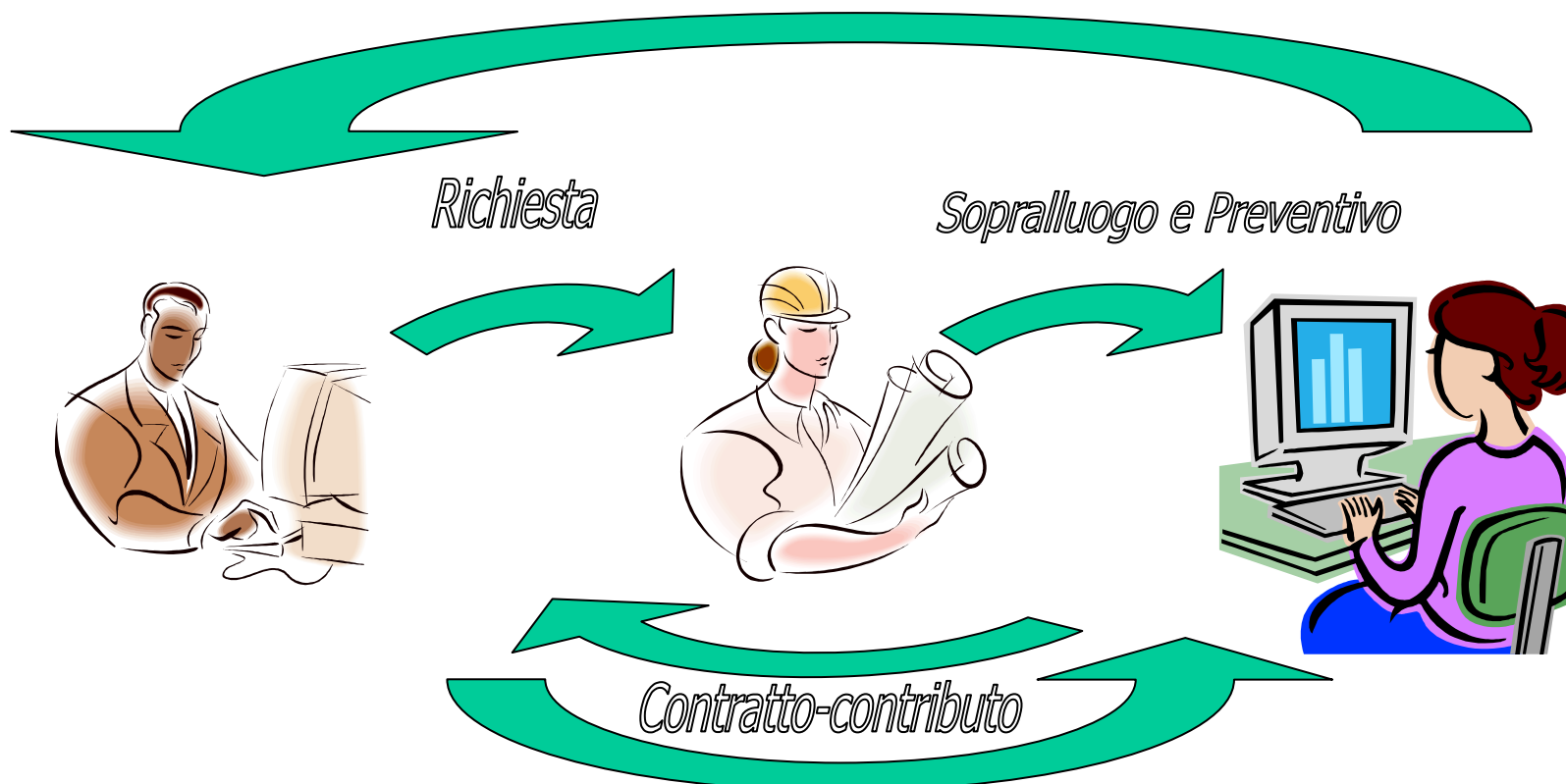


processi semplificati e trasparenti



... processi integrati in rete: ogni contatto e/o richiesta è sempre tracciata, monitorata e consultabile, nell'iter e nella soluzione, indipendentemente dal media utilizzato

Disponibilità servizio idrico integrato



Direzione Commerciale



Front-office

Corrispondenza



800.735.735

www.aqp.it



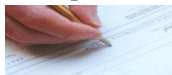
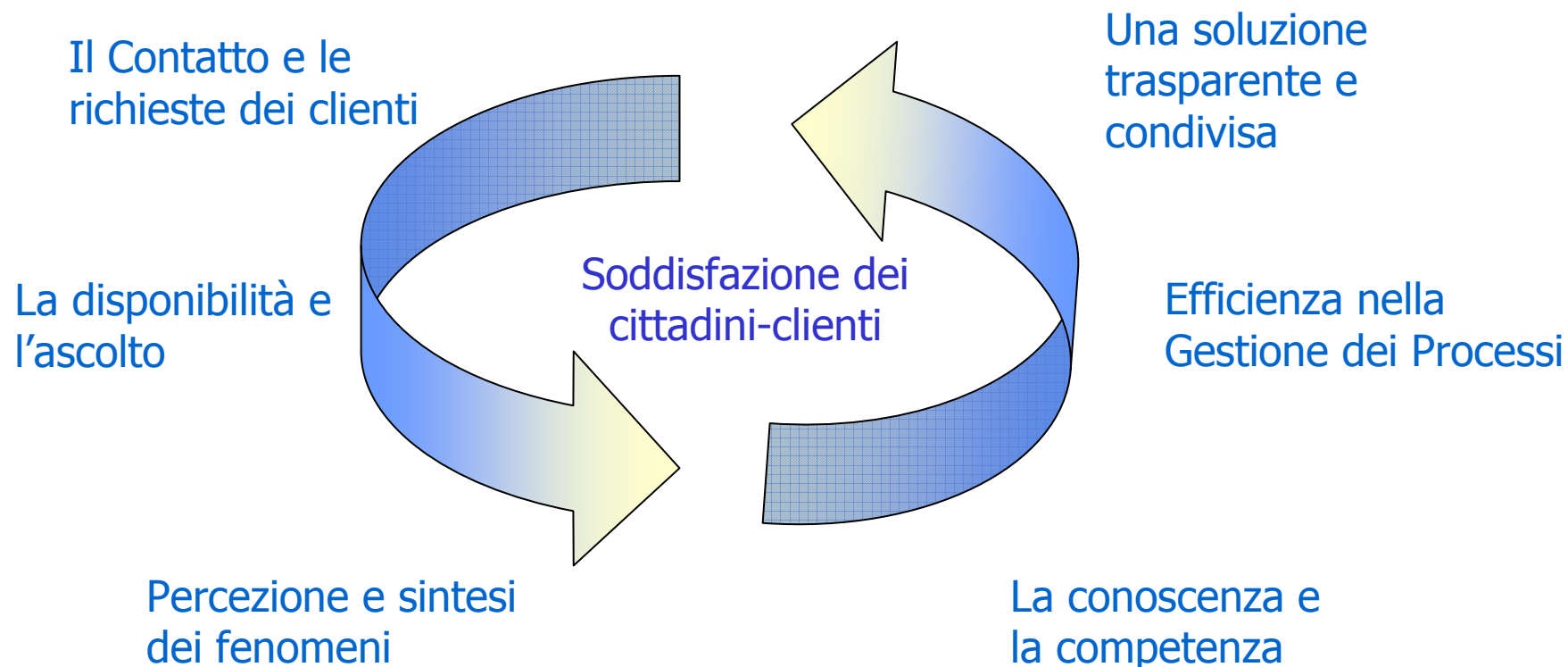
clienti@aqp.it

La relazione: opportunità per ... migliorare



il ciclo virtuoso della relazione

*Laboratorio di trasparenza e conoscenza: leggere i fenomeni
per migliorare e semplificare*



Ti ascolto

*Ti ascolto ... la voce dei cittadini
una occasione per acquisire conoscenza, una opportunità di disponibilità !*



Ogni contatto multicanale con i cittadini è occasione per recepire le attese in funzione di una rapida lettura dei fenomeni finalizzata alla offerta di un servizio sempre più efficiente ed efficace.

Una domanda alla settimana, al termine di ogni telefonata o in risposta alla email



Il portale aperto ai suggerimenti



Bettini – Olimpiadi 2004

Verifica costante della soddisfazione del cliente e delle aspettative per un servizio migliore



Front-office

Corrispondenza



800.735.735

www.aqp.it

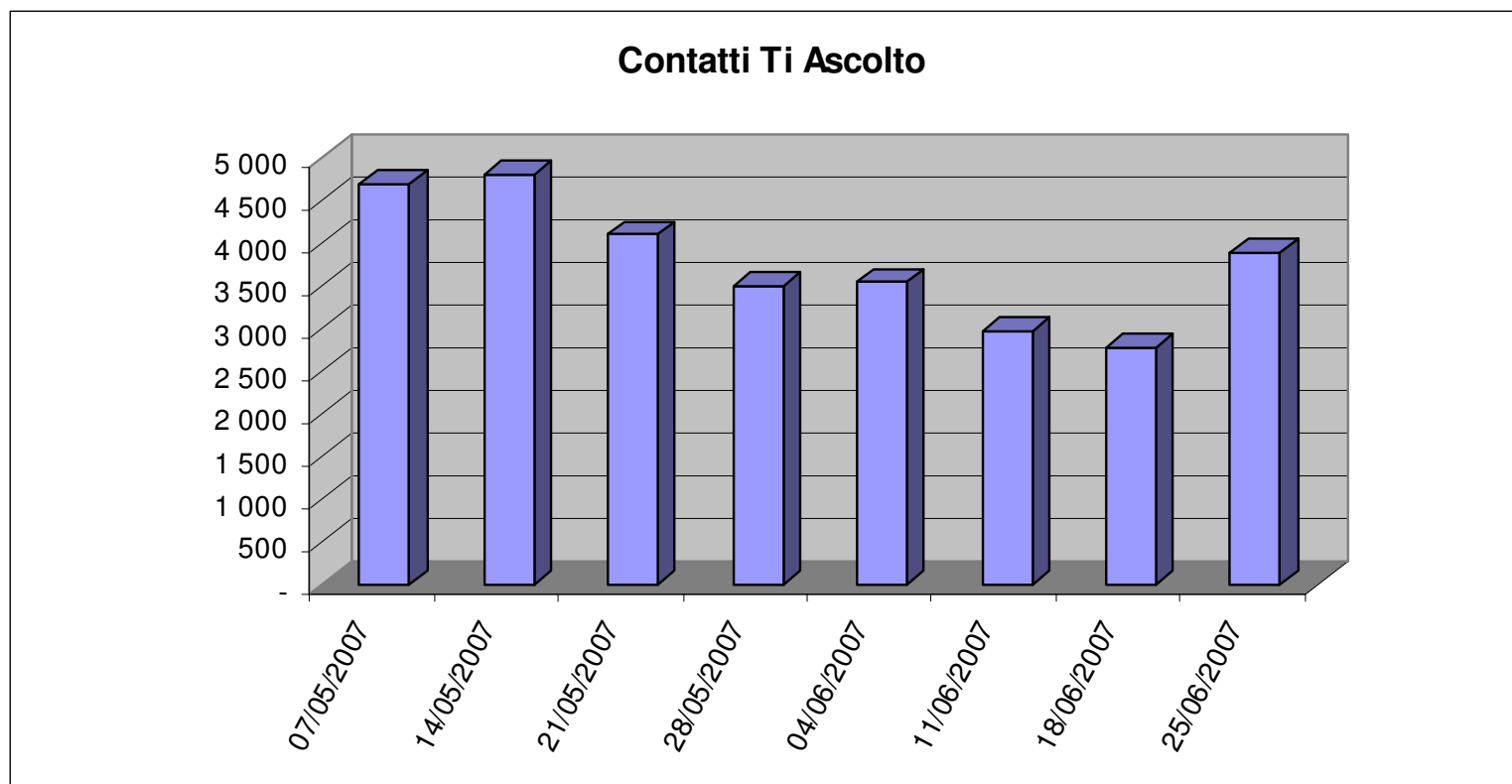


clienti@aqp.it

Ti ascolto ...

... una occasione per acquisire conoscenza, una opportunità di disponibilità !

... oltre 30.000 opinioni raccolte in 2 mesi ...



Front-office

Corrispondenza



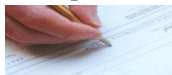
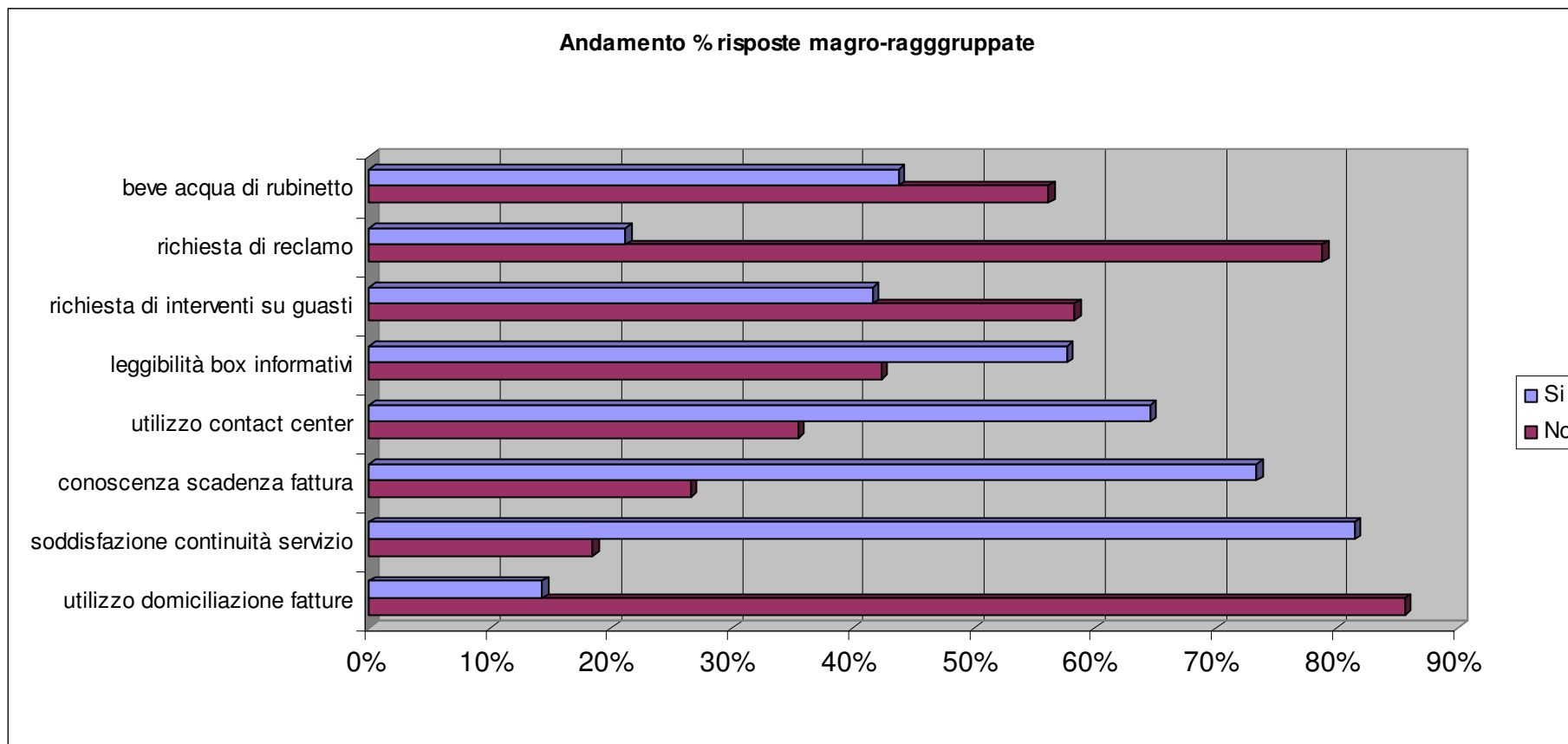
800.735.735

www.aqp.it

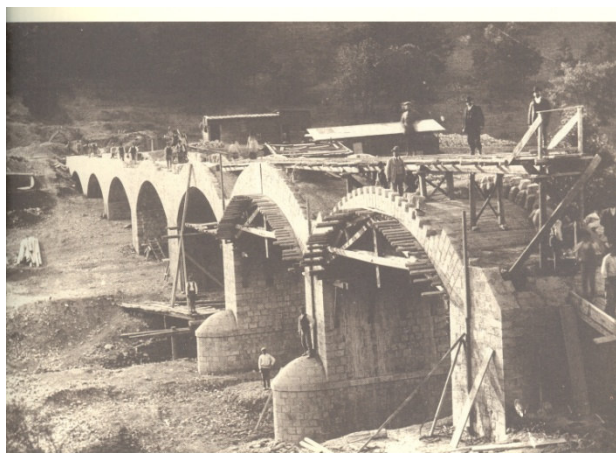


clienti@aqp.it

Alcuni macro-risultati utili a comprendere i fenomeni ...

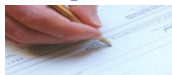


La strategia: conoscenza e innovazione



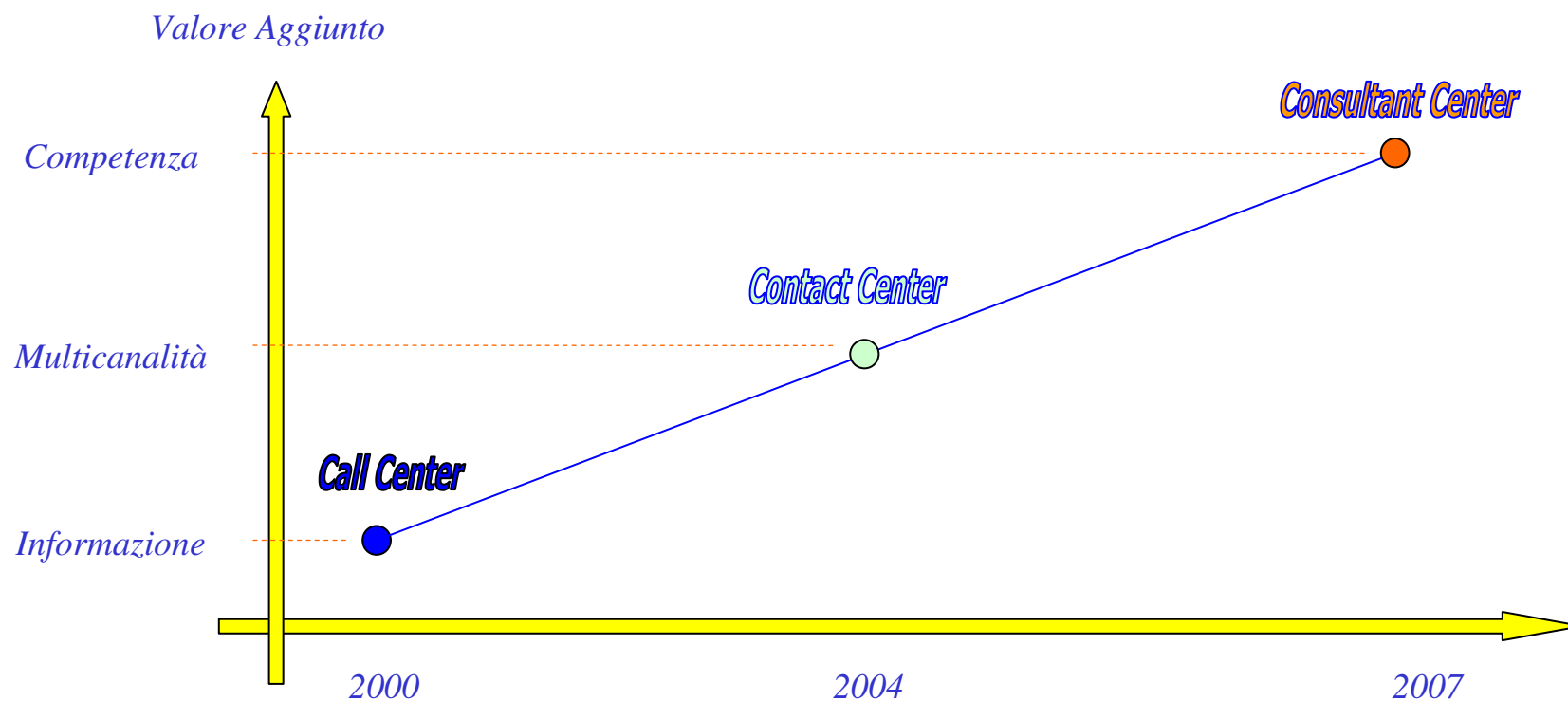
Tav. III. Canale principale. Ponte-canale in costruzione sul torrente Vonchia

© AQP



Consapevolezza dell'essere ...

Il percorso evolutivo da Call Center, a Contact Center, a Consultant Center



Front-office

Corrispondenza



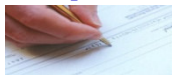
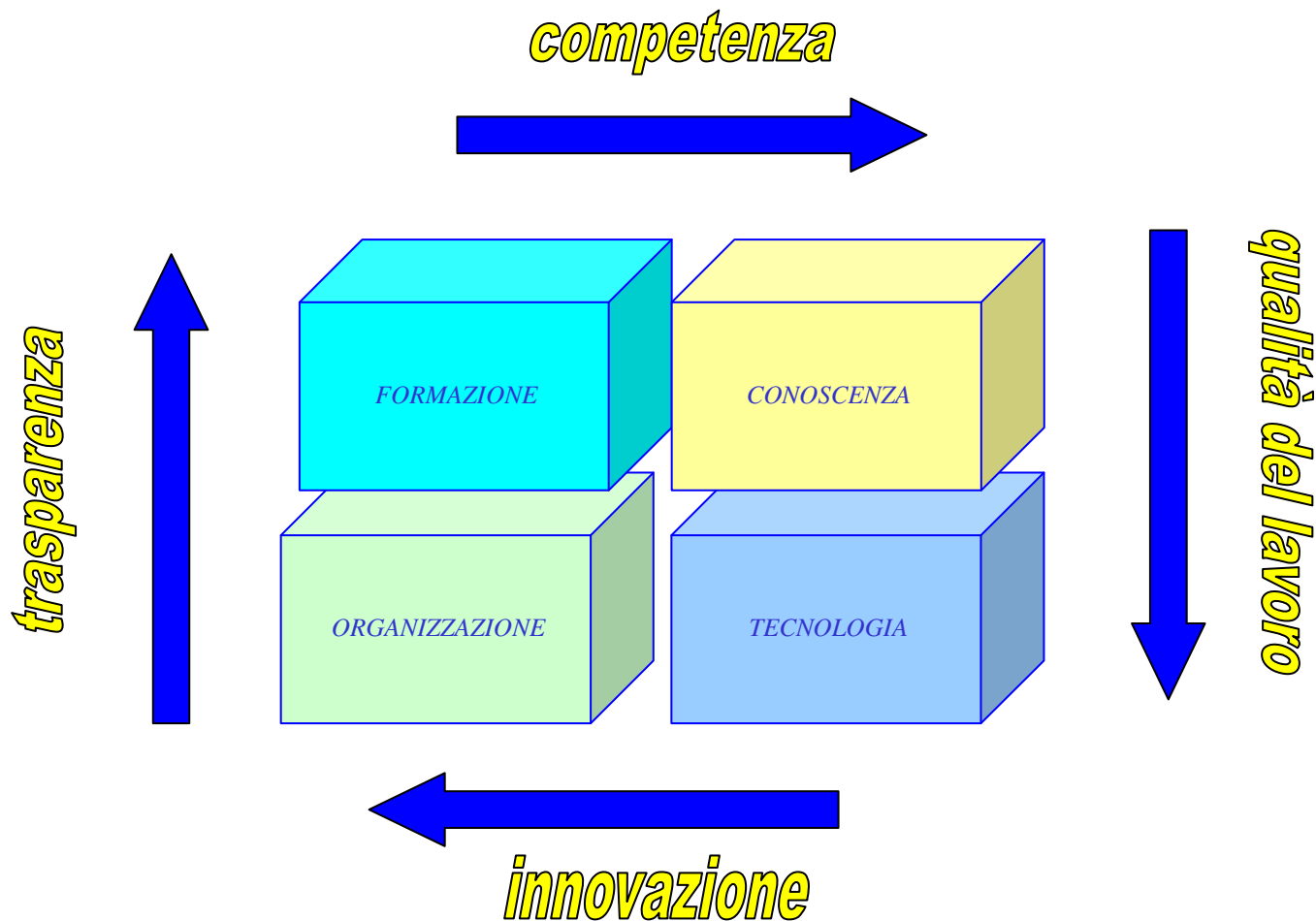
800.735.735

www.aqp.it

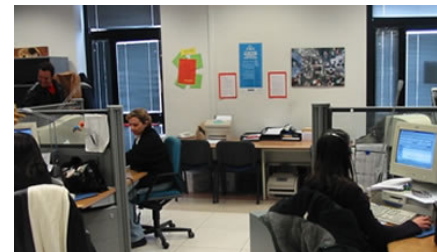
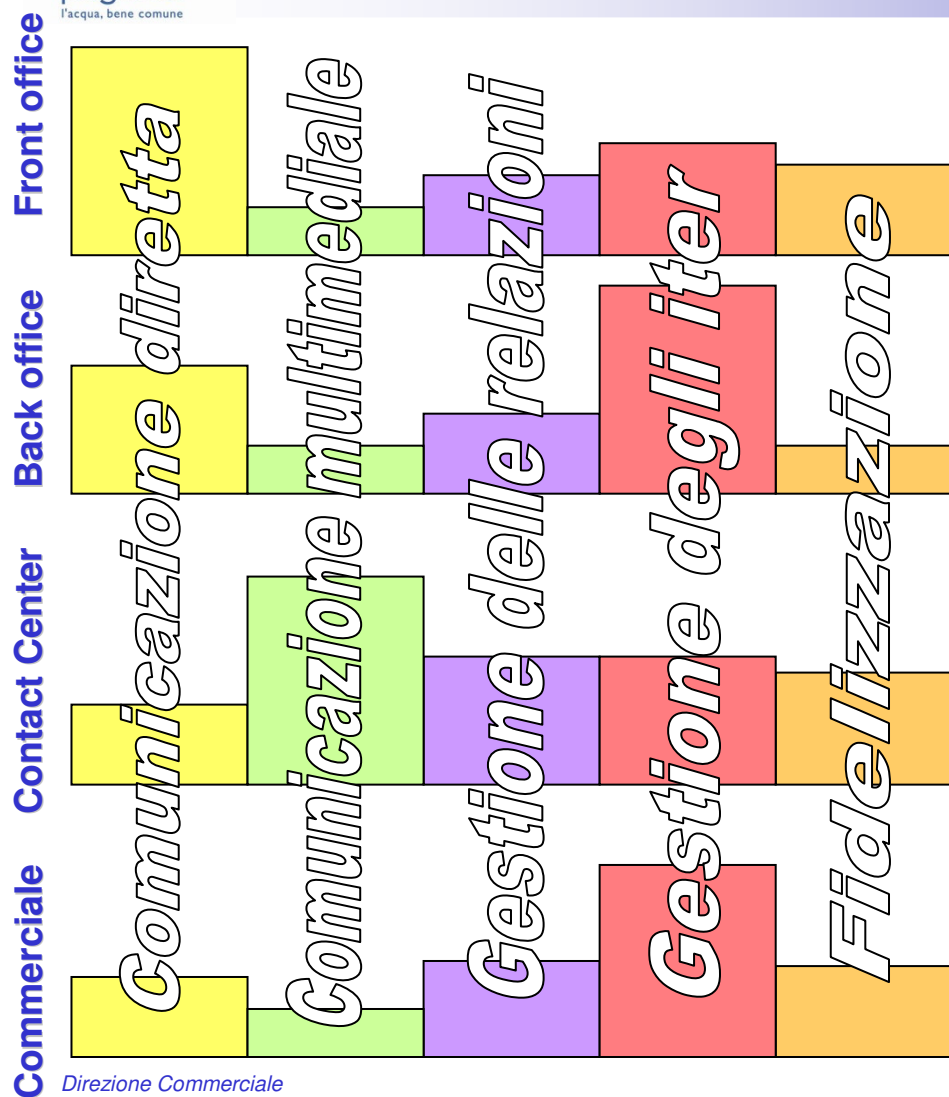


clienti@aqp.it

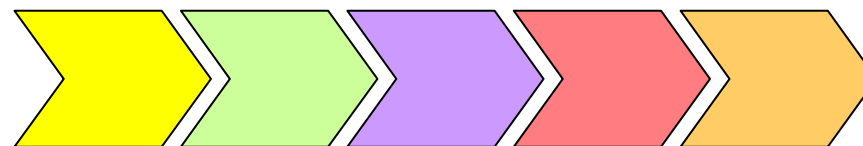
le dimensioni del modello evolutivo



condivisione e conoscenza



*Personale commerciale
specializzato e polifunzionale*



**Capacità di “governare” il
rapporto con il Cliente in
maniera esaustiva**



Front-office

Corrispondenza



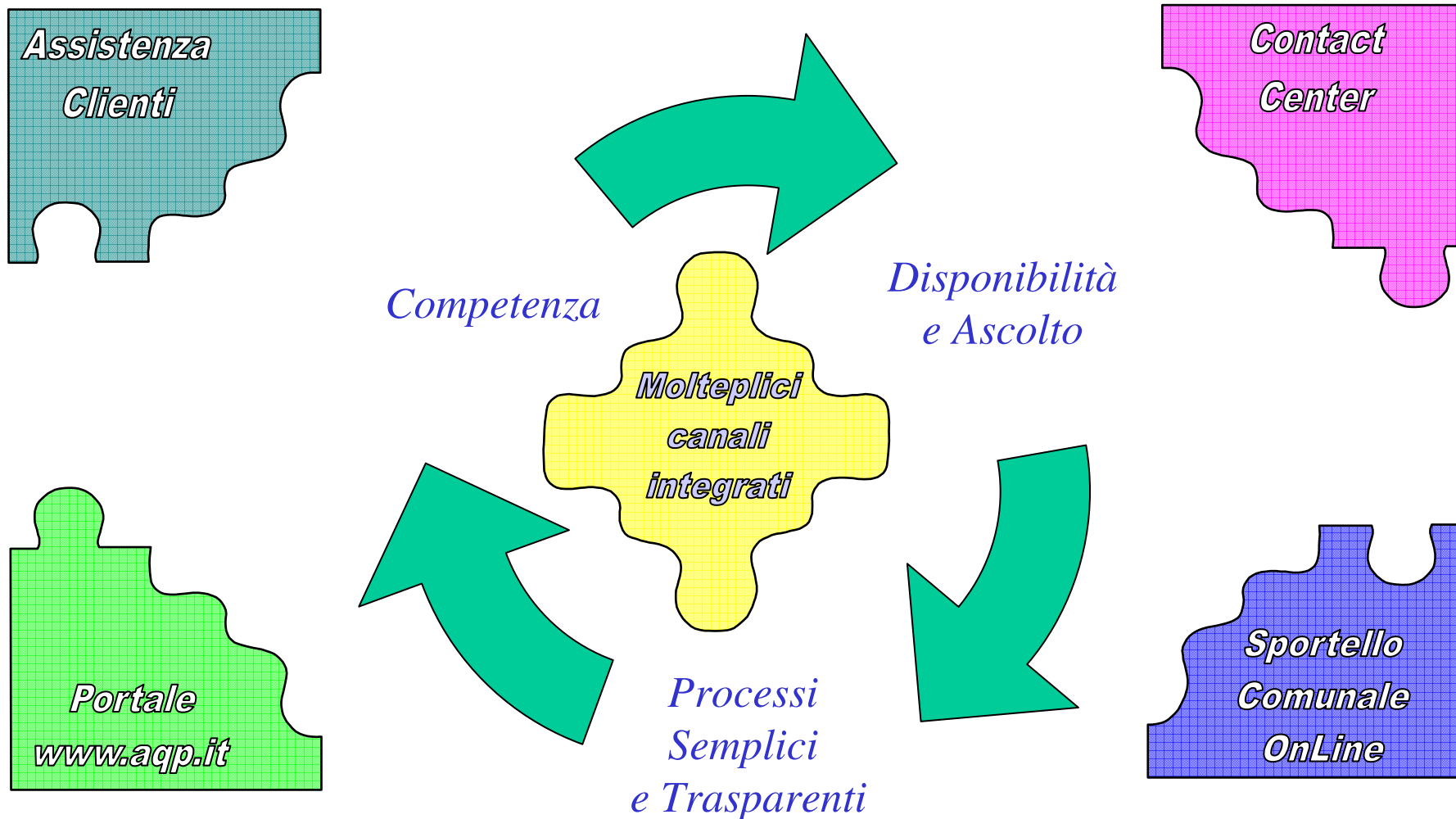
800.735.735

www.aqp.it



clienti@aqp.it

Competenza per “governare” la relazione



Direzione Commerciale

22



Front-office

Corrispondenza



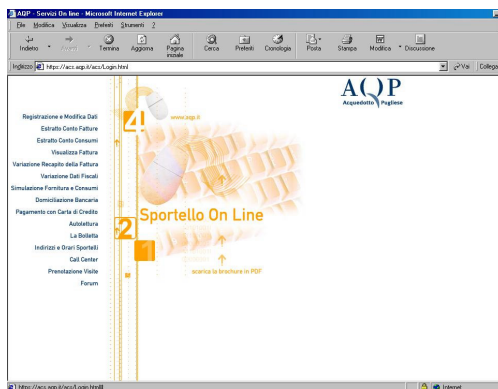
800.735.735

www.aqp.it



clienti@aqp.it

Il portale: servizi sempre disponibili

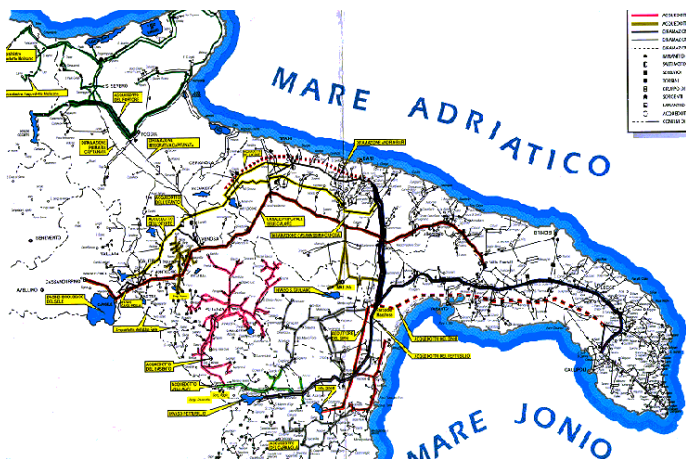


I cittadini e clienti hanno a disposizione molteplici canali di accesso ai servizi e...

Presso alcuni Comuni è operativo lo Sportello Comunale On-line AQP...

In sinergia con AATO Puglia, e i Comuni che hanno manifestato la disponibilità si diversificano i presidi di Front-Office





© AQP

Provincia	Comune	Stato dell'Arte
LE	Cavallino	In esercizio
BR	S.Vito dei Normanni	In esercizio
LE	Specchia	In esercizio
LE	Veglie	In esercizio
LE	Calimera	In esercizio
BA	Bisceglie	In attivazione
LE	Copertino	In attivazione
LE	Minervino di Lecce	In attivazione
BR	Mesagne	In attivazione
FG	Vieste	In attivazione
LE	Surano	In attivazione
LE	Taviano	In attivazione
LE	Salve	In attivazione
LE	Zollino	In attivazione
LE	Alessano	In attivazione
LE	Palmariggi	In organizzazione
BA	Gravina in Puglia	In organizzazione
BA	Casamassima	In organizzazione
LE	Andrano	In organizzazione



Front-office

Corrispondenza



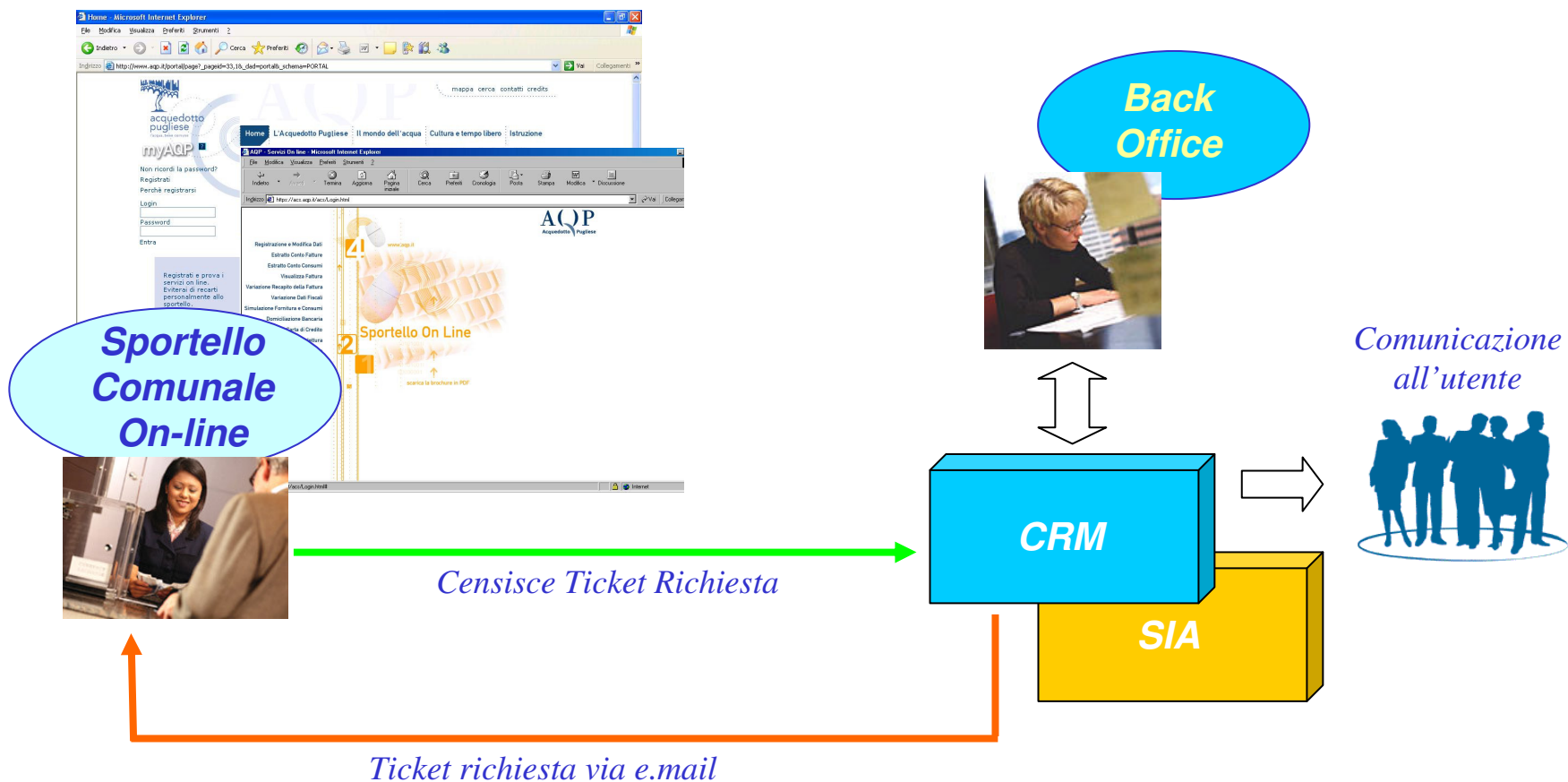
800.735.735

www.aqp.it



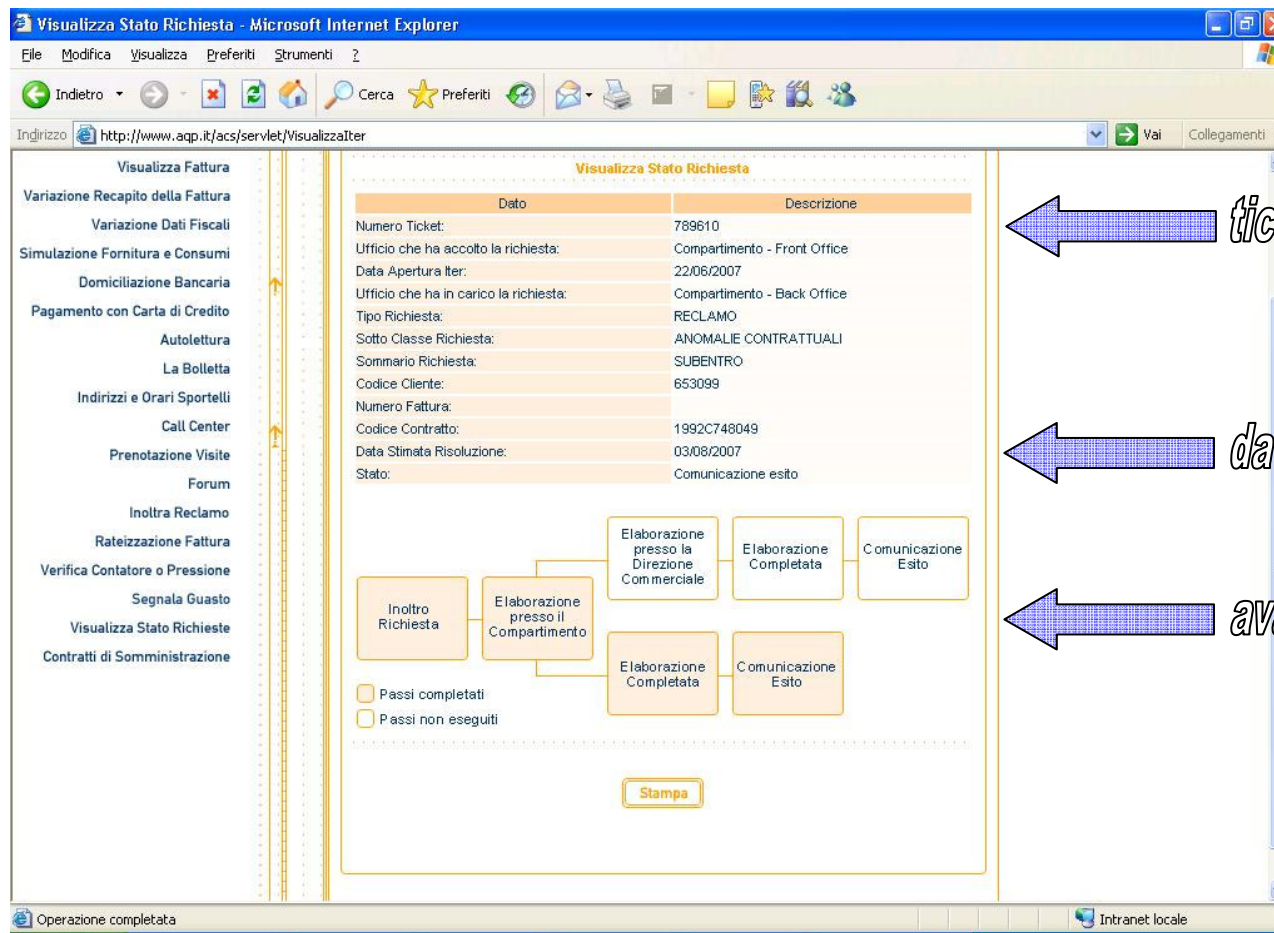
clienti@aqp.it

Sportello Comunale On-line: il modello



servizi sempre più trasparenti

via numero verde, via e.mail, e via internet i cittadini e clienti hanno in tempo reale visibilità sullo stato di avanzamento delle richieste.



Visualizza Stato Richiesta

Dato	Descrizione
Numero Ticket:	789610
Ufficio che ha accolto la richiesta:	Compartimento - Front Office
Data Apertura Iter:	22/06/2007
Ufficio che ha in carico la richiesta:	Compartimento - Back Office
Tipo Richiesta:	RECLAMO
Sotto Classe Richiesta:	ANOMALIE CONTRATTUALI
Sommario Richiesta:	SUBENTRO
Codice Cliente:	653099
Numero Fattura:	
Codice Contratto:	1992C748049
Data Stimata Risoluzione:	03/08/2007
Stato:	Comunicazione esito

Visualizza Stato Richiesta

```

    graph LR
      A[Inoltro Richiesta] --> B[Elaborazione presso il Compartimento]
      B --> C[Elaborazione presso la Direzione Commerciale]
      B --> D[Elaborazione Completata]
      C --> E[Comunicazione Esito]
      D --> F[Comunicazione Esito]
  
```

Passi completati
 Passi non eseguiti

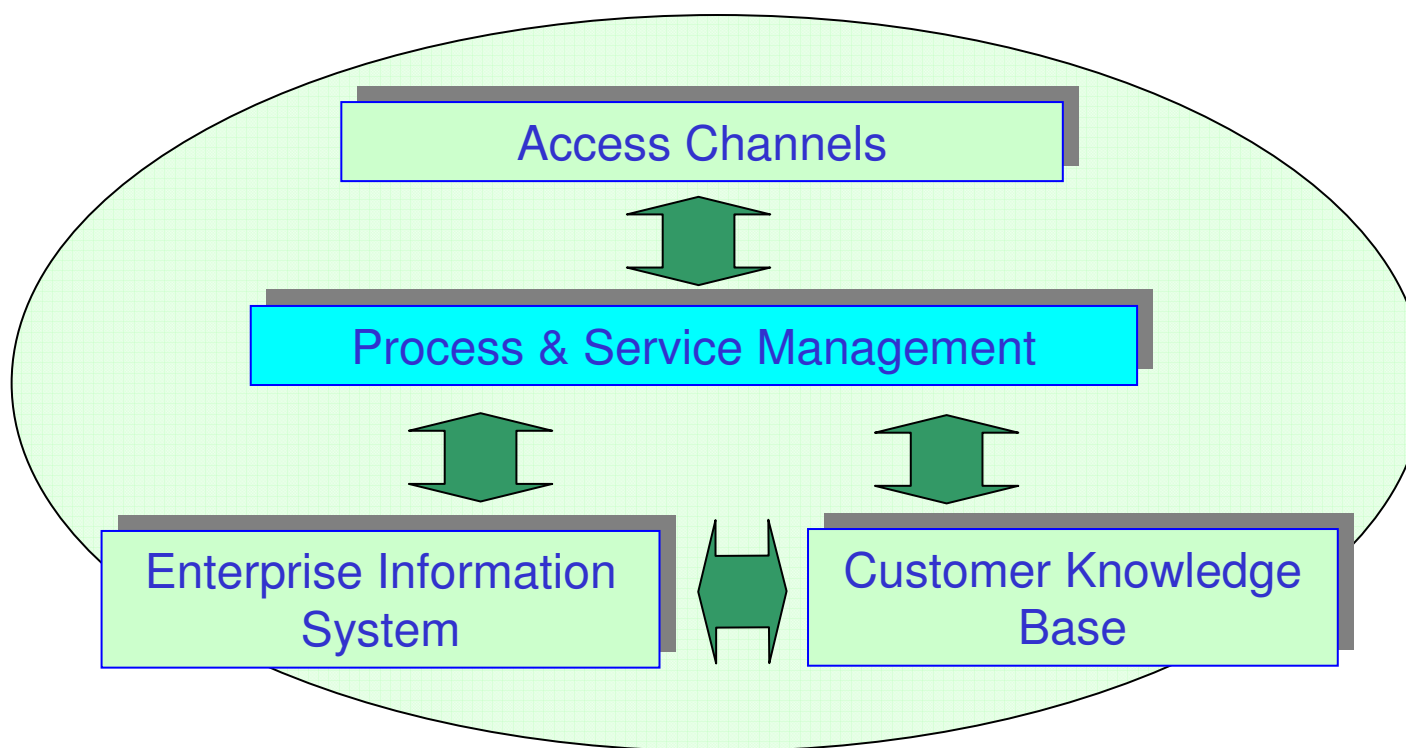
Stampa

... processi trasparenti secondo sistema di qualità



il framework di innovazione

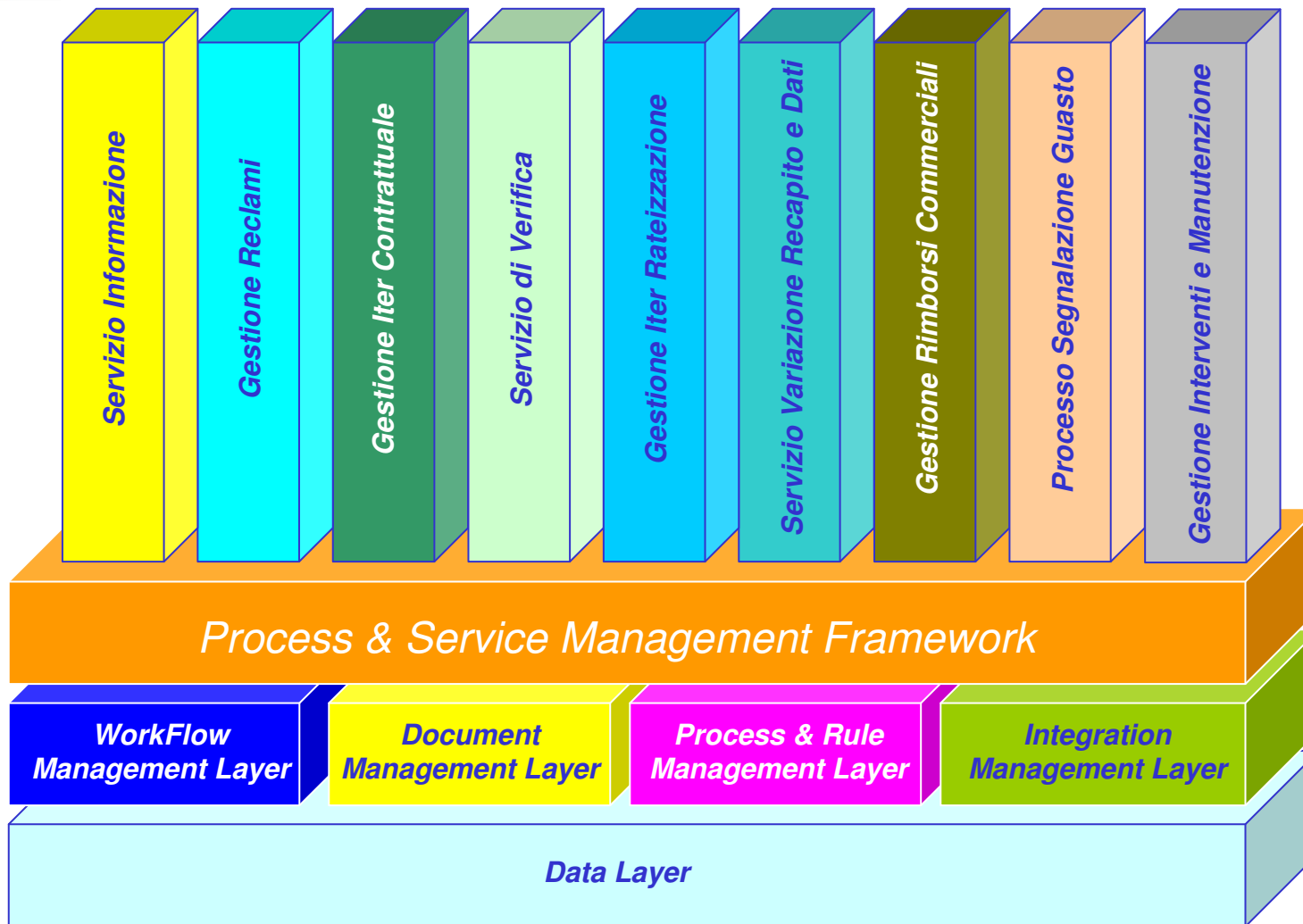
cittadino



base di conoscenza



orientamento ai processi



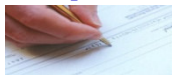
Direzione Commerciale

28



Front-office

Corrispondenza



800.735.735

www.aqp.it

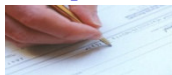


clienti@aqp.it



Australia – Olimpiadi 2004

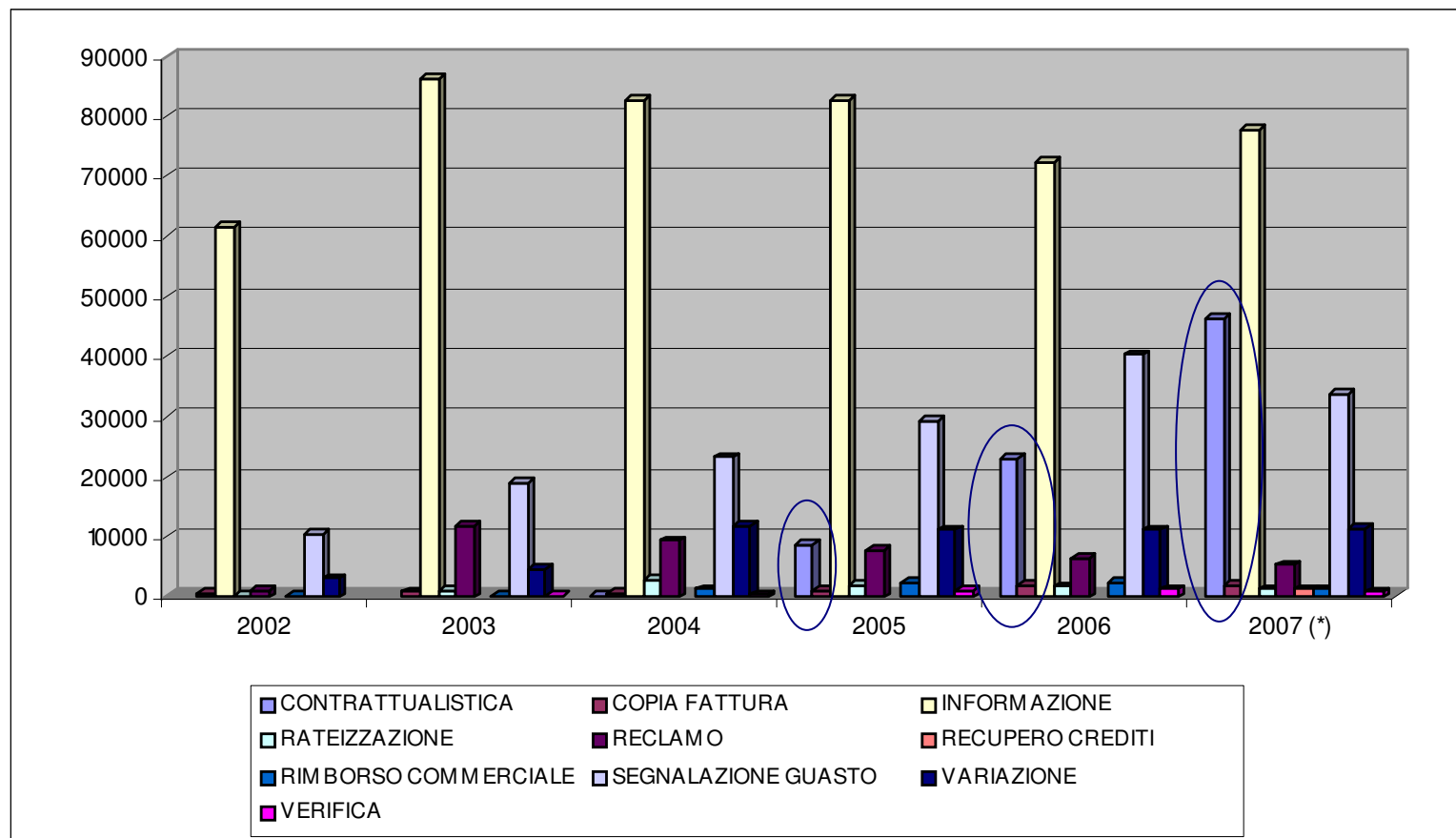
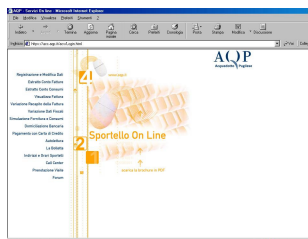
Alcuni dati e risultati ...



la dimensione della relazione



800 735735



Andamento della relazione per macro-tipologia

Crescono i contratti on-line

Direzione Commerciale

30



Front-office

Corrispondenza



800.735.735

www.aqp.it

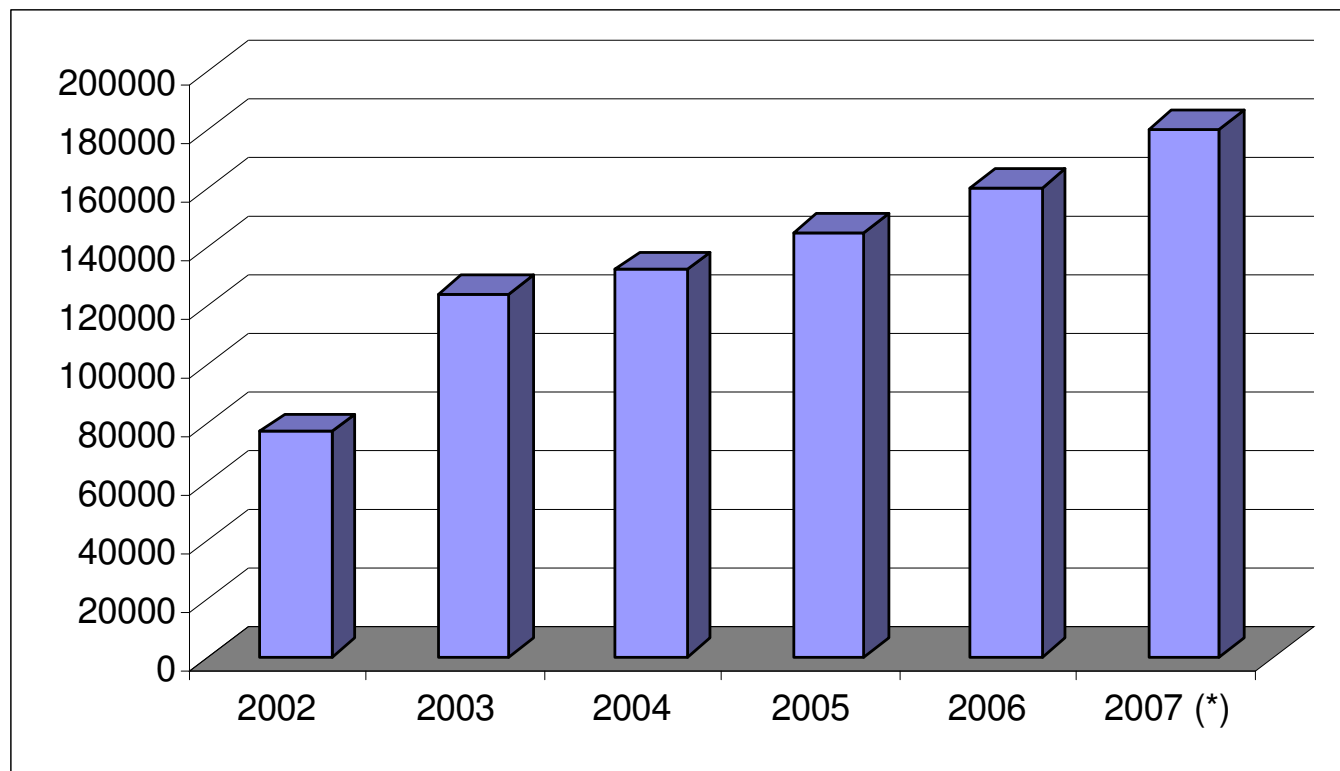
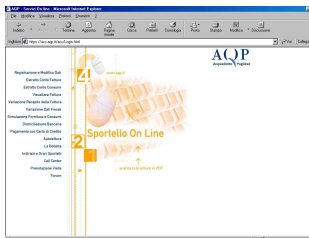


clienti@aqp.it

la dimensione della relazione



800 735735



I contatti al 3o trimestre 2007 hanno raggiunto i livelli di relazione di fine 2006



Front-office

Corrispondenza



800.735.735

www.aqp.it

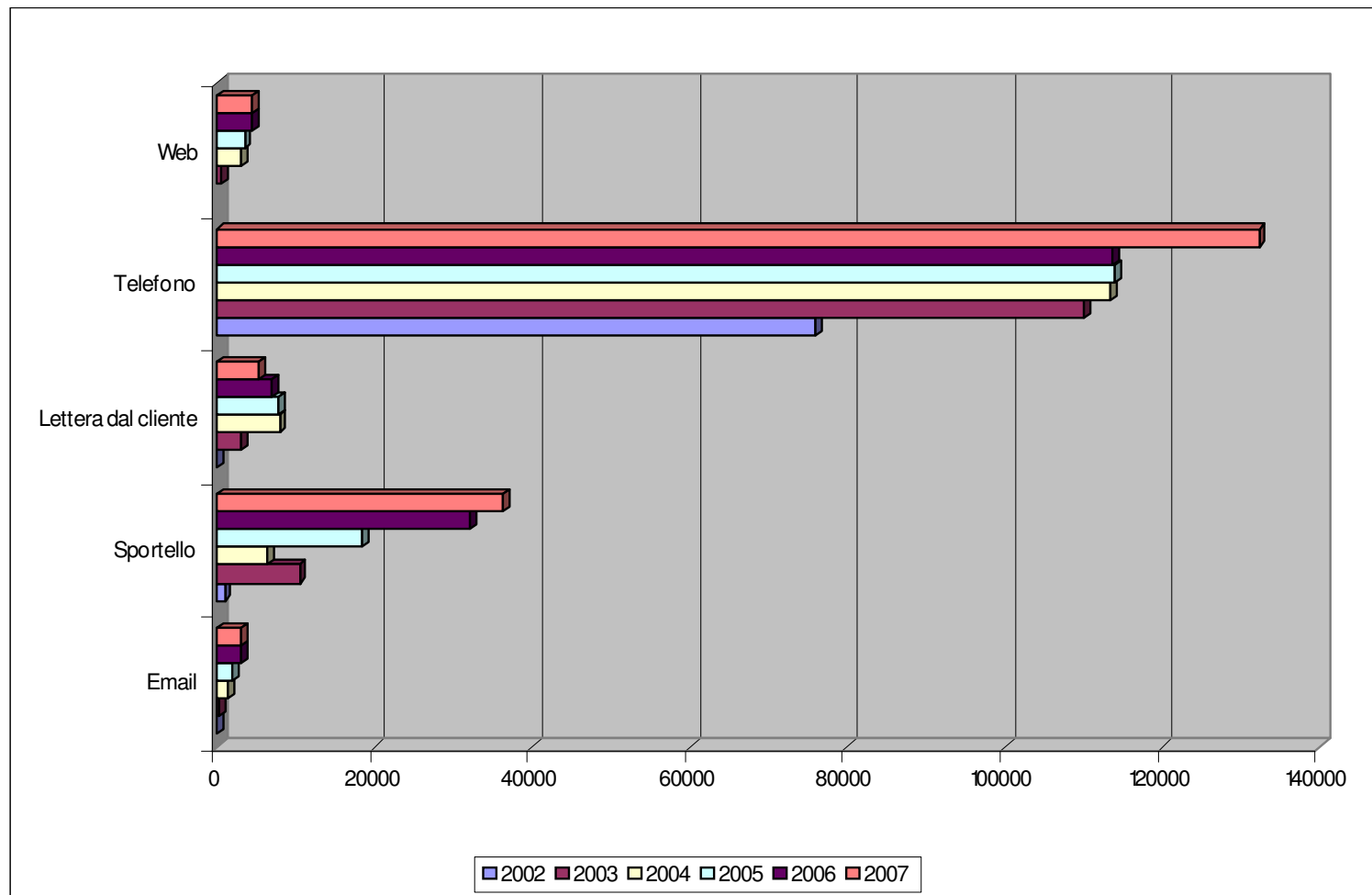
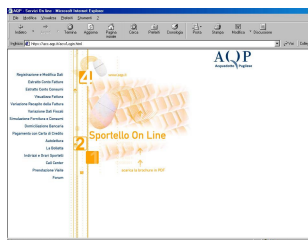


clienti@aqp.it

la dimensione della relazione



800 735735



Un trend costante di crescita della relazione multicanale



Front-office

Corrispondenza



800.735.735

www.aqp.it

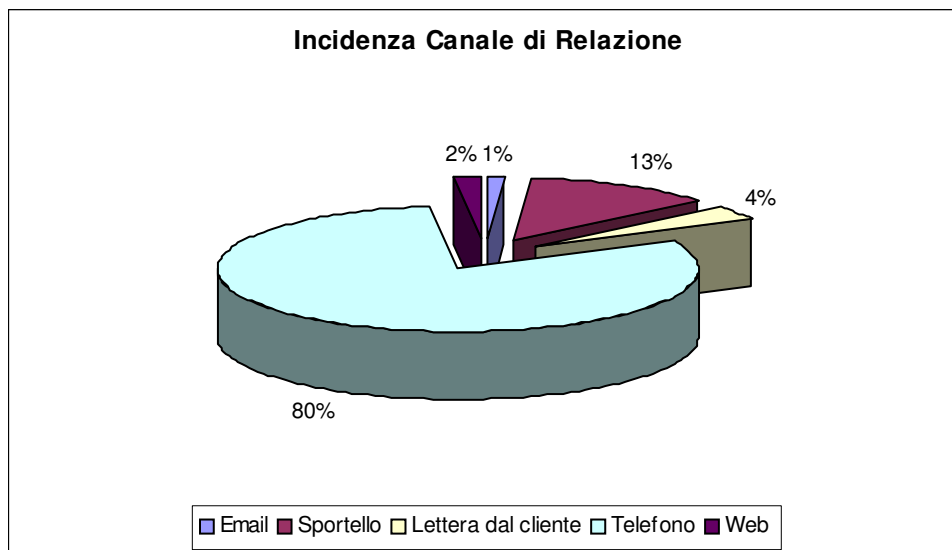
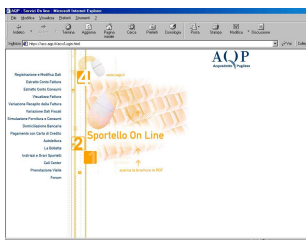


clienti@aqp.it

la dimensione della relazione

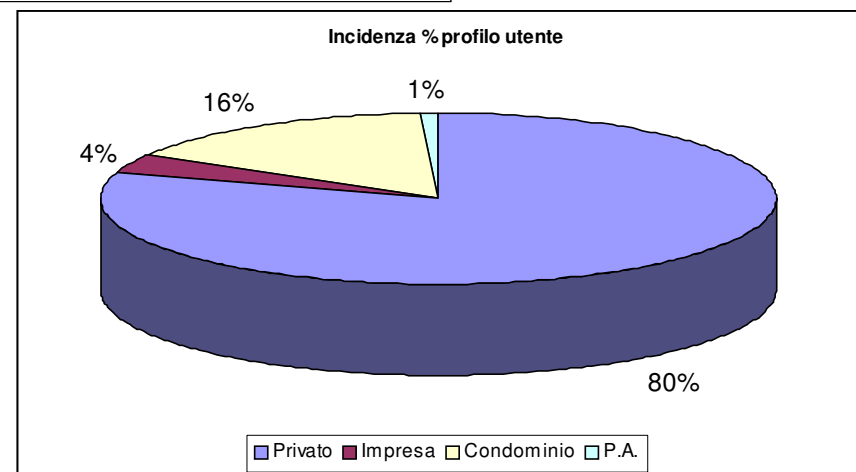


800 735735



*Incidenza
percentuale per
canale di relazione*

*Incidenza
percentuale per
profilo di utente
dello sportello on
line*



Front-office

Corrispondenza



800.735.735

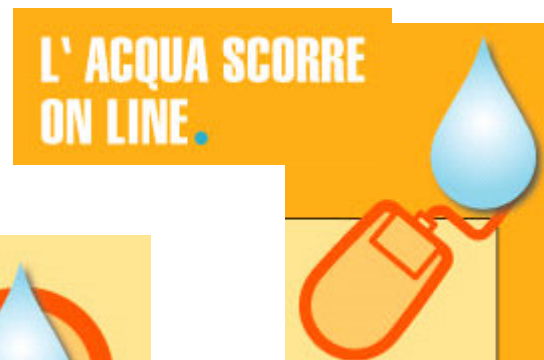
www.aqp.it



clienti@aqp.it

i valori della comunicazione

**QUANDO
SI PARLA
DELL'ACQUA,
SI PARLA
DI TE.**



**LOTTO E BOLLETTA,
ACCOPPIATA PERFETTA.**

Direzione Commerciale



Front-office

Corrispondenza



800.735.735

www.aqp.it



clienti@aqp.it

Grazie ...



www.aqp.it

d.marinelli@aqp.it



Front-office

Corrispondenza



800.735.735

www.aqp.it



clienti@aqp.it