

## GIORNATA NAZIONALE DEL CRM E DEI CALL CENTER 7 ottobre 2009

*Giornata della Relazione con il Cittadino*

### **“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.



### **AQP – Viale E. Orlando, 12 - Bari**

ore 09.00	Accoglienza “Il senso dell’acqua” – documentario AQP
ore 10.00-10.30	Il Contact Center da “vedere” – la “relazione” in tempo reale
ore 10.30-11.00	Il “telecontrollo”: innovazione al servizio dei cittadini – visita della sala del telecontrollo ed esposizione delle attività
ore 11.00-11.30	La “qualità dell’acqua”: competenza e professionalità a garanzia della qualità – visita e presentazione dei laboratori di analisi
ore 12.00	Momento di convivialità

#### Contestualmente:

- saranno pubblicate “live” le immagini della giornata sul portale [www.aqp.it](http://www.aqp.it)
- il Contact Center AQP sarà online su Facebook
- saranno pubblicate su YouTube alcune riprese della giornata

Eventi paralleli si svolgono presso:

- le sedi territoriali AQP di Bari, Brindisi, Taranto, Foggia, Calitri, Trani;
- gli Sportelli Comunali