



Unità Comunicazione e Relazioni Esterne

Bari, 29 Gennaio 2016

COMUNICATO STAMPA

Premiata AQPrisponde, l'innovativa APP che facilita il rapporto col cliente

AQPrisponde si aggiudica il terzo posto alla edizione 2016 del premio “Migliore APP Servizio Clienti”, organizzato dal Club CMMC per valorizzare le più interessanti applicazioni per dispositivi *mobile*, finalizzate a rendere più efficace la relazione con i clienti.

Grazie all'introduzione di tali sistemi, le aziende beneficiano di maggiore efficienza e riduzione dei costi; i clienti, dell'opportunità di fruire di determinati servizi in qualunque momento e da qualsiasi luogo.

“*AQPrisponde* è un'applicazione interessante - recita la motivazione del premio - in particolare per il suo settore di mercato. Da sottolineare la gestione del motore semantico alla base della stessa”.

Disponibile gratuitamente sul sito www.aqp.it ([sezione clienti](#)) e, in forma di APP, scaricabile dagli *store* Android e Apple, *AQPrisponde* è un innovativo servizio automatico, che consente di rispondere in tempo reale a domande formulate da utenti e semplici cittadini sul Servizio Idrico Integrato. È un'applicazione industriale, basata su tecnologie Web Semantic di Question Cube, messa a punto da AQP, in collaborazione con Swap Research Group - Semantic Web Access and Personalization dell'Università di Bari e Sud Sistemi srl, e deriva dal progetto “Ask2me - Motori di risposta a supporto del Customer Care”, finanziato dal Piano Operativo PUGLIA FESR 2007-2013.

La documentazione per attivare o modificare un contratto, la frequenza di bollettazione e modalità di pagamento, il metodo di calcolo del deposito cauzionale, le condizioni per accedere al bonus idrico, sono solo alcuni dei quesiti che si possono rivolgere al sistema, in modo colloquiale. Il servizio propone alcune risposte selezionate automaticamente tra le più attinenti rispetto al bisogno informativo. Sulla base del livello di gradimento espresso dagli utenti al termine delle interrogazioni, il sistema modifica i suoi comportamenti, adattandosi alle richieste. Novità assoluta nel panorama delle utilities italiane, *AQPrisponde* è in grado di

Comunicazione e Relazioni Esterne
Responsabile Vito Palumbo
Tel 080 5723442 - Fax 080 5723115
e-mail: v.palumbo@aqp.it –
ufficiostampa@aqp.it



Acquedotto Pugliese S.p.A. con Unico Azionista
Sede legale: Via Cognetti, 36 - 70121 - Bari - Telefono +39.080.5723111 - www.aqp.it
Cap. Soc.: € 41.385.573,60 i.v. Registro delle Imprese di Bari
C.F. e P. IVA: 00347000721, REA C.C.I.A.A. di Bari n. 414092





Unità Comunicazione e Relazioni Esterne

ampliare, attraverso l'applicazione di sofisticati calcoli matematici, il proprio bagaglio di conoscenze.

Presentata in anteprima, nel maggio dello scorso anno, al Forum della Pubblica Amministrazione di Roma, *AQPrisponde* si aggiunge ai canali di informazione già disponibili di Acquedotto Pugliese, ampliando l'offerta multicanale e semplificando le modalità di contatto con il cittadino.

“Il prestigioso riconoscimento attribuito dal Club CMMC all'innovativa applicazione messa a punto dall'Acquedotto Pugliese – ha dichiarato il Vice Presidente, Lorenzo De Santis - rappresenta un'ulteriore conferma delle professionalità e delle competenze operanti all'interno della società di via Cognetti nonché della volontà dell'Azienda di creare occasioni di interlocuzione sempre più diretta ed efficace con l'utenza”.

Club CMMC (Customer Management Multimedia Competence) è un'associazione nata nel 1997, con lo scopo di aggregare società ed enti, che si occupano di relazione con clienti e cittadini attraverso i canali multimediali, e di agevolare il confronto tra i responsabili che operano lungo la filiera, dal *contact center* al *customer service manager*, valorizzandone le professionalità. Aderiscono all'Associazione le più importanti e prestigiose imprese di servizi italiane.

Comunicazione e Relazioni Esterne
Responsabile Vito Palumbo
Tel 080 5723442 - Fax 080 5723115
e-mail: v.palumbo@aqp.it –
ufficiostampa@aqp.it



Acquedotto Pugliese S.p.A. con Unico Azionista
Sede legale: Via Cognetti, 36 - 70121 - Bari - Telefono +39.080.5723111 - www.aqp.it
Cap. Soc.: € 41.385.573,60 i.v. Registro delle Imprese di Bari
C.F. e P. IVA: 00347000721, REA C.C.I.A.A. di Bari n. 414092

