

AQP premiata per l'attenzione al cliente

Il riconoscimento nazionale va alla *Customer Experience* AQP

Bari, 19 aprile 2019 – Acquedotto Pugliese riceve il premio per l'attenzione al cliente. Il riconoscimento è giunto nel corso dell'ultima edizione nazionale dell'evento di Club CMMC - *Customer Management Multimedia Competence*, al quale hanno preso parte le primarie società leader, che si occupano di relazione ed esperienza con clienti attraverso canali multimediali.

*“Siamo orgogliosi di ricevere questo premio. - commenta il **Presidente di Acquedotto Pugliese, Simeone di Cagno Abbrescia** -. Consapevoli del ruolo fondamentale che ricopre il cliente, riponiamo su di lui la stessa attenzione che riserviamo alla gestione della risorsa acqua. Oggi, più che mai, è importante conoscere l'esperienza dei nostri clienti, comprendere le loro esigenze e contribuire alla costruzione di una relazione fruttuosa per servirli al meglio”.*

A ricevere il premio tra i migliori *Customer Experience Manager* del panorama nazionale, è stata Antonella Monno, Responsabile dell'Area *Customer Experience* di AQP, per aver realizzato un articolato progetto incentrato su periodiche rilevazioni del social-sentiment e iniziative focalizzate sui clienti detrattori, non soddisfatti, quindi, del servizio offerto.

Alle attività di Call-Back, effettuate mediante l'utilizzo di un sistema automatico di richiamata telefonica dei clienti, sono state implementate le interviste sul web, condotte attraverso l'invio del questionario via sms ed email ai clienti entrati in contatto con l'azienda, seguite dalle attività di Extra Care, quest'ultime dedicate in particolare ai clienti non soddisfatti.

Nel 2018 è partito, inoltre, il “Social media listening e monitoring” volto a rilevare e monitorare l'esperienza del cliente sui Social Network, quali Facebook, Twitter, G+, Instagram, Youtube, oltre che sui siti web, community online, forum e blog. La piattaforma, realizzata in modalità *cloud*, è in grado di ‘ascoltare’ i commenti sul web e definire in automatico l'interpretazione semantica del linguaggio e cogliere la valenza positiva o negativa di ogni singolo post in rete che parla di AQP. Le evidenze dei post in rete sono disponibili in tempo reale attraverso un servizio via email di Alert automatico.

La *Customer Experience* è uno dei punti di attenzione di Acquedotto Pugliese, sempre più orientata a cogliere suggerimenti dai clienti e opportunità di miglioramento.

In quest'ottica, recentemente è stata varata una nuova versione di AQPf@cile, lo sportello online di Acquedotto Pugliese, presente sulla piattaforma internet per offrire servizi commerciali personalizzati,



a misura di cliente. Obiettivo di AQPf@Cile è assicurare con facilità, immediatezza e chiarezza l'accesso ai servizi commerciali AQP. Dalla gestione del contratto, delle fatture e dei pagamenti all'invio dell'autolettura, ogni servizio è disponibile in pochi clic, in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo (computer, *tablet*, *smartphone*, cellulari e web tv), eliminando i tempi di attesa agli sportelli.