

Relazioni con i Media e Immagine
Comunicazione e Relazioni Esterne

Al via la consulenza commerciale in video chiamata su AQPf@cile

Prosegue la rivoluzione digitale promossa da Acquedotto Pugliese per un servizio ai cittadini sempre più veloce ed efficiente

Bari, 24 novembre 2021 - AQPf@cile, l'innovativo sistema digitale messo a punto da Acquedotto Pugliese per offrire un servizio online più semplice e veloce, è da oggi la porta d'ingresso allo Sportello Digitale di AQP: un servizio di consulenza *web video live* sui servizi commerciali.

Il servizio di videochiamata si rivolge, in questa fase di lancio, ad uno degli interlocutori più strategici di AQP: l'amministratore di condominio che, previa registrazione, potrà ricevere la consulenza dedicata di un operatore AQP, direttamente in videochiamata.

Per fissare un appuntamento sarà necessario compilare il modulo digitale disponibile sul menù del sito aqpfacile.it, nella sezione Sportello Digitale - Assistenza Web. Una volta inviata la richiesta, il cliente riceverà una mail di conferma dell'appuntamento concordato con un operatore AQP e il link di accesso necessario per avviare la videochiamata. Per partecipare alla videochiamata sarà sufficiente utilizzare un computer dotato di webcam o uno smartphone e connessione internet.

Con il servizio di consulenza *web video live* si potranno rendere disponibili e condividere documenti utili per la risoluzione del problema. In questo modo il cliente potrà sbrigare le pratiche senza doversi recare presso gli sportelli di assistenza clienti, ottimizzando tempi e costi oltre che riducendo l'impatto ambientale.

“Potenziare le attività commerciali secondo un grado di innovazione tecnologica sempre più elevato significa migliorare sensibilmente le performance aziendali. Dalla digitalizzazione della rete ai nuovi dispositivi informatici, basati sull'intelligenza artificiale e destinati ad ampliare significativamente il ventaglio di servizi online offerti ai clienti, Acquedotto Pugliese ha messo in campo un'ampia e articolata progettualità, il cui obiettivo è rendere più veloce, adeguato ed efficiente il servizio, con evidenti benefici per i cittadini e il territorio servito”, afferma **Francesca Portincasa**, Coordinatore Industriale e Servizi Tecnici di AQP.

“La digitalizzazione dei servizi ha l'obiettivo di rendere trasparenti le attività, semplificare la vita dei cittadini, accorciare le distanze con gli enti pubblici ed evitare spostamenti e code negli uffici. Inoltre, l'attuazione del progetto conferma l'impegno dell'Azienda nella promozione di nuove tecnologie e d'innovazione anche nel complesso settore dei rapporti con la clientela favorendo l'adozione di sistemi e soluzioni comunicative sempre più familiari ed efficaci a vantaggio della

Comunicazione e Relazioni Esterne
Responsabile: Vito Palumbo
RIF. Viviana Nitti – mob. 3316742006 e-mail: vi.nitti@aqp.it

Pag. 1 a 2



semplificazione delle pratiche e della velocizzazione delle risposte” spiega **Marco Carabellese**, responsabile Customer Management.

Prosegue dunque la rivoluzione digitale intrapresa da Acquedotto Pugliese, che trova un suo punto di forza nell'app AQPf@cile 2.0: l'offerta di una serie di servizi ai clienti direttamente a casa, oggi disponibile nella nuova versione con nuove funzionalità, scaricabile attraverso le piattaforme Android e Apple. Il cliente può salvare i propri documenti, verificare on line lo stato delle pratiche e seguirne l'avanzamento, attivare il servizio di Alert Forti Consumi (un avviso rapido e gratuito in caso di consumi eccedenti quelli abituali), richiedere informazioni ed essere aggiornato su tutte le novità commerciali di AQP con le News, disponibili in bacheca sulla sua homepage.

Nuove funzionalità che si aggiungono alle tante già attive: dall'autolettura alla simulazione della fornitura e dei consumi, dalla fattura online alla prenotazione di appuntamenti sino all'estratto conto con l'evidenza delle attività di recupero crediti e i pagamenti delle singole rate attraverso i canali PagoPA e carta di credito. L'app AQPf@cile 2.0, disponibile anche in lingua inglese, s'inserisce nell'ambito dei progetti di sviluppo delle nuove e decisive potenzialità tecnologiche su cui Acquedotto Pugliese ha deciso da tempo di investire.

Un grande sforzo, uno slancio progettuale e operativo sostenuto da un rilevante investimento economico, destinato a portare Acquedotto Pugliese nel novero delle aziende più tecnologicamente avanzate sotto il profilo impiantistico e gestionale e meglio attrezzate a dialogare con i clienti.