



B&P

Barabino & Partners

Consulenza di direzione in Comunicazione d'Impresa



IL TIRRENO

Pag. III

Data

30 DIC 2005

Pisa

Le notizie sui guasti con gli sms

Un nuovo servizio di Acque spa per gli utenti pisani

RETE IDRICA

PISA. Le notizie riguardanti le interruzioni alla rete idrica, lavori, guasti improvvisi, arrivano direttamente sul telefonino degli utenti tramite un messaggio gratuito. Ecco un nuovo servizio di Acque spa per rendere sempre più diretto ed efficiente il rapporto con l'utenza.

Dopo l'attivazione dello sportello Internet dove ottenere tutte le informazioni (compreso il disbrigo delle pratiche) direttamente dal computer di casa, ecco la novità degli sms frutto della collaborazione con Taisrl. Per iscriversi al servizio basta digitare "Acque Nomecomune di residenza" (ad esempio Acque Pisa) sul proprio cellulare ed inviare un semplice sms al numero 42.042, per i clienti Tim, oppure al 339.99.42.042, per i clienti di altri operatori.

Il servizio è gratuito per il cittadino, indipendentemente dal suo gestore di telefonia mobile e dal numero di sms trasmessi da Acque.

L'unico costo del servizio per l'utente è quello relativo al primo messaggio per la richiesta dell'attivazione o, eventualmente, quello per chiederne la cessazione.

«In molti casi la tempestività di certe comunicazioni rendono più o meno efficiente una azienda - spiega il presidente di Acque spa Fausto Valtriani -. A maggior ragione nel nostro caso in cui offriamo un servizio fondamentale come l'acqua. Con gli sms siamo quindi certi di raggiungere in tempo reale i nostri clienti per comunicazioni di servizio che, attraverso i classici veicoli come ad esempio la stampa, poteva-

no passare inosservati».

«Secondo noi - conclude il presidente di Acque spa, Valtriani - la qualità della vita urbana passa e si afferma anche attraverso una serie di servizi al cittadino che facilitano e rendono più tranquille anche le piccole emergenze quotidiane. È il caso del progetto di "Acque Informa", servizio aggiuntivo che viene offerto agli utenti e che consente di ricevere sul proprio cellulare informazioni precise e tempestive».

«Abbiamo pensato a un servizio che potesse semplificare la vita di tutti i giorni, utilizzando uno strumento sempre a portata di

mano - dice Alessio Del Macchia responsabile innovazione tecnologica di Acque -; «Acque Informa è l'esempio di come sia possibile venire incontro alle esigenze dei cittadini attraverso servizi che utilizzano una tecnologia facile e immediata».

Il progetto parte con un periodo di sperimentazione di 6 mesi e sarà attivo dal lunedì al sabato (escluso i festivi) dalle 7 alle 19. Gli obiettivi della sperimentazione sono quelli di verificare l'impatto che il servizio avrà sui cittadini, accertare la disponibilità di informazioni sulle emergenze e la capacità dell'azienda di incanalarle tempestivamente alla cittadinanza, il tutto nell'ottica del sempre continuo miglioramento che contraddistingue il rapporto tra la popolazione pisana ed Acque Spa che mira ad offrire ai propri

clienti i migliori standard di qualità e di Servizio, a costi contenuti e concorrenziali.

La prima fase si concentrerà prevalentemente sulle notizie relative alle situazioni critiche dell'erogazione idrica, causate soprattutto da eventi non programmati o dai normali lavori di manutenzione ordinaria.

In concreto la centrale operativa tecnica di Acque trasmette le informazioni agli incaricati del servizio "Acque Informa".

Questi ultimi, dopo aver elaborato il messaggio, lo inviano via sms agli utenti che hanno sottoscritto il servizio.

Si tratta, per concludere, di un ulteriore passo verso un rapporto sempre più stretto tra enti e utenti, fondamentale per assicurare un servizio sempre migliore.

Una grossa perdita d'acqua sui monti pisani



Il presidente Valtriani: così siamo sicuri di raggiungere in tempi reali i nostri clienti per comunicazioni importanti