
INNOVACION EN LA GESTION DE CLIENTES

Semana temática: Agua y Servicios de Abastecimiento y Saneamiento

Eje temático: 2. Expectativas de la Sociedad y Nivel de Servicios

- Introducción
 - Escuchar a nuestros clientes
 - El paradigma de escuchar a nuestros clientes
- Materiales y Métodos
 - Orientación estratégica hacia el cliente
 - Gestión avanzada de clientes
- Resultados y Discusión
 - Caso aqualia
 - Modelos prácticos de gestión avanzada de clientes
 - El impacto de la calidad de los datos en las organizaciones
 - Actuaciones en las empresas de abastecimiento
- Conclusiones

Mariano Blanco Orozco
Director Gestión de Clientes Internacional y Medios- aqualia
Zaragoza, 16 julio 2008

Una compañía única

5ª Compañía de gestión de agua del mundo

Ventas 2007 823,3 MM €



**23.000.000 habitantes
atendidos en todo el mundo**

**Líder en España en su sector con un 34% de
cuota del mercado privatizado**



**> 850 municipios donde
presta servicio**

**Única empresa española capaz de aportar
todas las soluciones a cualquier necesidad
para la gestión del agua a organismos y
entidades públicos y privados**



**Soluciones financieramente
viables y socialmente
aceptables**

7.000 empleados de alta cualificación



**Equipos humanos expertos
en la gestión del agua con la
última tecnología del sector**

En plena expansión internacional



Presente en 14 países

Reconocimientos internacionales

- **Water Company of the year**

Galardón concedido por la prestigiosa publicación **Global Water Intelligence (GWI)** por “una combinación ganadora de ambición y excelencia”.



- **5ª compañía de gestión de agua del mundo**

Leading water and wastewater services companies in 2007, by population served

Operating company	Holding company	Latest water turnover (m)	People served	% home	Year-on year change
Veolia Water	VE [4]	€10,088	133,900,000	18%	19,200,000
Ondeo Water	Suez	€5,040	122,600,000	14%	8,600,000
RWE Aqua	RWE	€4,082	39,700,000	37%	-2,800,000
United Utilities	United Utilities	£1,321	23,828,000	43%	2,094,000
aqualia / Proactiva	FCC [4]	€811	22,900,000	67%	4,500,000
SABESP	SABESP	BRL5,527	22,800,000	100%	200,000
Agbar	Agbar [2]	€1,427	22,050,000	69%	-3,980,000
General Water	Shanghai H	RMB 300	17,100,000	100%	8,800,000

- **Costumer Service Leadership of the Year**

Galardón concedido por **Frost & Sullivan** a la **Gestión basada en la excelencia en Atención al Cliente**.

- **Best of European Bussines**

Galardón concedido por **Roland Berger** por la **rápida expansión internacional**

Presente en 14 países



- Oficina técnico comercial
- Gestión del agua
- Construcc. plantas de tratamiento
- Concesiones
- aqualia industrial
- Riego
- Delegación

INNOVACION EN LA GESTION DE CLIENTES

Semana temática: Agua y Servicios de Abastecimiento y Saneamiento

Eje temático: 2. Expectativas de la Sociedad y Nivel de Servicios

- Introducción
 - Escuchar a nuestros clientes
 - El paradigma de escuchar a nuestros clientes
- Materiales y Métodos
 - Orientación estratégica hacia el cliente
 - Gestión avanzada de clientes
- Resultados y Discusión
 - Caso aqualia
 - Modelos prácticos de gestión avanzada de clientes
 - El impacto de la calidad de los datos en las organizaciones
 - Actuaciones en las empresas de abastecimiento
- Conclusiones

Mariano Blanco Orozco
Director Gestión de Clientes Internacional y Medios- aqualia
Zaragoza, 16 julio 2008

ERROR: stackunderflow
OFFENDING COMMAND: ~
STACK: