



Airone
SERVIZI

NUMERO | VERDE | FACILE

INFORMARE E GESTIRE LE PROBLEMATICHE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

www.aironeservizi.com

UN NUMERO TANTI SERVIZI

Numero Verde Facile è un servizio di informazione e supporto agli utenti per i servizi di igiene urbana.

UN SERVIZIO PER TUTTI

Numero Verde Facile è un servizio in voce diretto all'utenza, anche la meno abituata all'uso dei nuovi canali di informazione. Una volta che ci si affida a un Numero Verde per qualunque tipo di necessità si è certi di trovare la risposta alle proprie esigenze. La gratuità della chiamata amplifica la percezione di essere un servizio per tutti, una linea diretta che avvicina gli utenti al gestore dei servizi.

Da 30 anni operiamo nel mondo dei servizi legati all'Igiene Urbana, ne conosciamo le tematiche, le problematiche, e ben riusciamo a soddisfare le esigenze di chi gravita in questo mondo. **Numero Verde è un servizio Facile con bassi costi di gestione.**

SE NON LO HAI, IL NUMERO VERDE TE LO DIAMO NOI

Numero Verde
800...

SE HAI UN NUMERO VERDE

Se disponi già di un Numero Verde verrà semplicemente attivato un trasferimento di chiamata sul nostro centralino VOIP.

SE NON HAI UN NUMERO VERDE

Se non disponi di un Numero Verde, nessun problema, puoi acquistarne uno ed attivare il trasferimento di chiamata o in alternativa provendiamo a tutto noi e ti assegniamo un Numero Verde Facile univoco.

COME FUNZIONA

Il servizio, una volta attivato, è gestito da uno o più operatori (1 operatore ogni 50/60.000 abitanti e con orari che variano in base alle esigenze del cliente) che utilizzano un software di ticketing per la registrazione e gestione delle chiamate. Il sistema telefonico permette di avere una **messaggistica di prima informazione attraverso risposte vocali interattive (IVR)** per il self-service del cliente e un successivo contatto diretto con un operatore. L'IVR (Interactive Voice Response) è personalizzabile in base alle esigenze del cliente agevolando così la fornitura delle informazioni e/o segnalazioni sui servizi attivi.

Con IVR è possibile:

- Creare annunci automatici di informazioni.
- Direzionare le chiamate a singoli operatori o ad un insieme di operatori.
- Inserire giorni ed orari di ricezione chiamate diversificati.
- Inviare link in automatico (SOLO chiamate da cellulare).
- Registrare ed estrapolare le chiamate in entrata, così da consentire di ottemperare ai requisiti minimi obbligatori richiesti da ARERA. Tale sistema favorisce la possibilità di avere informazioni anche fuori dall'orario di servizio degli operatori, 24 ore su 24.

OPERATORI PREPARATI PER RISPOSTE A 360 GRADI ?!

UN SERVIZIO H24 CON OPERATORE E MESSAGGISTICA IVR

GRAFICI E STATISTICHE PER LA RELAZIONE ARERA

USATO DA REALTA CON 120.000 ABITANTI E 12 COMUNI

A COSA SERVE

Numero Verde Facile può gestire qualsiasi tipo di informazione o problematica, quali:

- ricevere segnalazioni sui servizi erogati;
- informare gli utenti sulle corrette modalità di esecuzione dei servizi di raccolta differenziata;
- informare gli utenti sui giorni di raccolta e sugli orari del servizio;
- organizzare e gestire i servizi a domanda individuale come ad esempio la raccolta degli ingombranti e la raccolta degli scarti verdi.

I TICKET

Con l'arrivo di una chiamata, l'operatore del Numero Verde Facile apre un ticket. Se la richiesta non necessita di intervento, la registra e fornisce le informazioni chieste.

Nelle segnalazioni di disservizi o problematiche che richiedono un intervento, dopo l'apertura, viene avviata la lavorazione del ticket che consiste nell'invio, al responsabile dei servizi di igiene urbana, della segnalazione per la gestione della problematica. A seguito della lavorazione e della risoluzione il responsabile dei servizi ne dà comunicazione all'operatore che chiude il ticket informando l'utente.

TRASPARENZA E CONTROLLO

Il servizio **Numero Verde Facile**, gestito in cloud, è accessibile facilmente da un normale browser, attraverso l'identificazione con Nome Utente e Password. Ad ogni utente è assegnato un ruolo con i relativi permessi.

- **L'Amministratore:** il gestore del servizio (con i suoi operatori) che ha il completo controllo del sistema;
- **Il Responsabile dei servizi** (la Società che eroga i servizi di igiene urbana): vede e amministra tutti i ticket e le segnalazioni pervenute. Qualora svolgesse il servizio in più comuni vede tutte le richieste pervenute per singolo comune e può gestire i ticket inviandoli ai responsabili locali per la risoluzione;
- **Responsabili locali dei servizi** (se presenti): vedono e gestiscono i ticket del proprio ambito (Comune)
- **Il Controllore** (di solito l'Amministrazione Comunale): può vedere, come ultima verifica, tutti i ticket e le segnalazioni pervenute inerenti agli utenti del suo territorio.

STATISTICHE E MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Tutte le chiamate sono lavorate per argomento, data, comune, zona di raccolta. I dati vengono elaborati come statistiche e grafici, utili per essere presentati nella Relazione Annuale sulla qualità dei servizi erogati dalla società dei servizi di igiene urbana all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA); inoltre sono un valido strumento di analisi utile al miglioramento della gestione dei servizi.

FORNITURA

Numero Verde Facile è distribuito nella versione FULL, utilizzando i nostri operatori o nella versione LICENZA D'USO utilizzando solo la piattaforma software.



SCAN TO VIDEO