



# ODS On Demand Service

**... UN CENTRALINO AUTOMATICO 24H/24, UNO STRUMENTO PER AUMENTARE L'EFFICIENZA DEI SERVIZI ED IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO ...**

**ODS** (On Demand Service), rappresenta una soluzione tecnologica semplice, economica e flessibile, in grado di sostituire i Call Center presidiati da personale aziendale con un sistema automatizzato di 'customer service' che gestisce i processi di prenotazione e richiesta di uno specifico servizio.

On Demand Service è un tipico sistema di supporto alle decisioni in grado di automatizzare l'iter di richiesta di un servizio (eseguita via telefono, SMS o APP), memorizzando on line la segnalazione ed attivando il processo di raccolta in base al numero delle chiamate ed ad altre informazioni utili (georeferenziazione utenza, percorsi dei mezzi, programma di raccolta, ecc.).

## FUNZIONALITÀ GENERALI

### PRENOTAZIONI E NUMERO VERDE DEDICATO

Un centralino Voip evoluto, raggiungibile tramite numerazione geografica dedicata o, se necessario, da numero verde, si occupa di raccogliere in automatico le richieste di servizio inoltrate dagli utenti, memorizzandole in un database.

### MOLTEPLICI SERVIZI

I servizi attivabili per singolo numero telefonico sono incrementali da 1 a 9 (Es. Rifiuto residuo secco, umido, ingombranti, sfalcio e verde, carta, ecc.) e sono facilmente configurabili direttamente dal personale operativo del cliente. La potenza del centralino è tale da garantire fino a 10 chiamate contemporanee per ciascun numero telefonico, con un livello di servizio elevato anche con chiamate utenti concomitanti.

### ANNUNCI PERSONALIZZABILI

Il risponditore del centralino può essere configurato in due diverse modalità. La prima, senza costi per l'utente, permette di attivare un evento con un semplice SMS o uno "squillo" al quale il centralino dà notifica di corretta presa in carico rispondendo con un Email o SMS. La seconda consiste di un risponditore a più livelli con annunci/messaggi personalizzabili e un sistema di selezione numerica tipico dei centralini telefonici più moderni.

### CONFERMA VIA EMAIL, SMS O VOCE

A ciascuna prenotazione di servizio il sistema può dare una semplice risposta di conferma oppure fornire informazioni più dettagliate e legate al tipo di richiesta e/o su chi sia il richiedente (Es. "L'orario di apertura di un'isola ecologica verificando quella più vicina al chiamante, l'orario di passaggio del camion per la raccolta domestica sulla base del calendario di raccolta e del servizio richiesto).

## SERVIZI ATTIVABILI

Il sistema ODS, in quanto parametrico e personalizzabile, presenta un ampio spettro di applicabilità dove il limite è la sola fantasia. Il sistema è particolarmente efficiente ed efficace nel gestire emergenze, eccezioni, varianti ed opzioni andando incontro ad esigenze particolari. Di seguito vengono riportati alcuni esempi.

### SERVIZI A RICHIESTA

Call center 24/24 per le principali esigenze del cittadino e dei servizi a disposizione (cambio servizio, avviso di prossimo ritiro, ecc.). ODS è in grado di ricevere chiamate contemporanee e di inviare SMS di risposta, composti in automatico ed in tempo reale, sulla base di criteri personalizzabili che tengano conto dello stato dei servizi in corso.

### RADIO TAXI RIFIUTI

Nella raccolta "non Domestica" o nei servizi di "ritiro ingombrante Domestico", un mezzo si muove lungo un percorso che ha una programmazione quotidiana. Il sistema ODS è in grado di soddisfare una richiesta giunta dopo la programmazione e l'inizio dell'attività, automatizzando la ricezione della chiamata e l'invio dell'informazione, tramite SMS o Email, sull'ora di prelievo prevista, minimizzando il tempo di esposizione dei rifiuti (per es. Centro storico, zone turistiche, ecc.).



Raccolta "On Demand" ed integrazione con LeO.Nav

### NAVIGAZIONE E VARIAZIONE PERCORSI

Nel Porta a Porta domestico, un mezzo si muove solitamente con cadenza regolare lungo un percorso di raccolta standard programmato. Sul percorso è possibile definire delle varianti e delle opzioni sui punti di raccolta "On Demand", ove il mezzo sarà guidato nel caso di prenotazione del cittadino. Il processo automatizzato registra la "richiesta di raccolta" ed invia al mezzo l'informazione per istruire il navigatore di bordo (LeO.Nav) sul nuovo percorso da seguire.