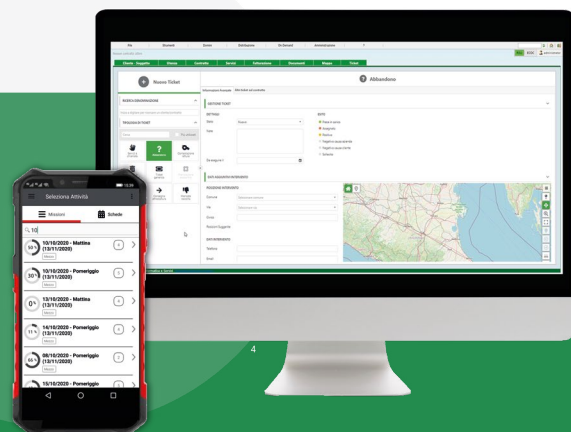


# Gestione cliente e qualità del servizio

UNO STRUMENTO SCALABILE PER LA GESTIONE DEL CLIENTE E L'EVASIONE CERTIFICATA DELLE RICHIESTE

## Help Desk

Il modulo **Help Desk** è uno strumento, ad uso del Servizio Clienti, per la raccolta e gestione di segnalazioni e richieste da parte del cittadino provenienti da molteplici fonti (Call Center, Sportello Online, Email, ECOSportello ecc.) e di diversa tipologia (Reclami, Abbandoni, Forniture e Ritiri attrezzature ecc..).



## PRONTI PER ARERA

Il controllo e la rendicontazione dei numerosi servizi dell'attività di Raccolta a Tarifa Corrispettiva (TARIP) si trasformano in un boomerang se non vengono gestiti fin dall'inizio in modo strutturato ed informatizzato. L'entrata in campo di ARERA ha imposto ed accelerato la necessità di avere riscontri dal territorio che permettano di quantificare la qualità del servizio svolto. Con il modulo Help Desk è possibile gestire le richieste, la loro evasione e produrre degli indici prestazionali (KPI) del servizio oggettivi e certificabili.

## CARATTERISTICHE

- Inserimento guidato di Ticket su posizione contrattuale
- Cruscotto di gestione ed analisi Ticket con filtri avanzati
- Inserimento Ticket da molteplici fonti (APP terze o altri gestionali)
- Strumento di correlazione Ticket (figlio, padre)
- Programmazione Ticket e preparazione ordini di servizio
- Categorizzazione Ticket per tipologia con relativa tematizzazione
- Stato di avanzamento e gestione esito
- Possibilità di esportare i Ticket verso altri sistemi tramite API REST
- Analisi storico Ticket per contratto
- Esecuzione attività sul campo con APP TASKI e rendicontazione a sistema