

Scegli



per te il servizio
Remote Contact Center

Dal 1° gennaio 2023 tutti i Gestori dovranno rispettare le indicazioni della delibera ARERA 15/22/R/RIF, che introduce obblighi di qualità contrattuale e tecnica e prevede standard per la regolazione della qualità del servizio.

Cosa prevede il TQRIF ARERA

La delibera prevede l'attivazione, da parte del Gestore, di:

un Numero Verde gratuito per
richieste di assistenza

un Numero Verde gratuito di
Pronto Intervento operativo
H24

uno sportello on line
obbligatorio

la risposta all'utente entro 240
secondi (per lo schema
regolatorio IV)

la registrazione, conservazione
e comunicazione dei dati ad
ARERA e a ETC

il registro digitale elettronico
delle prestazioni erogate
verso le utenze

Un servizio per la compliance ARERA

Dalla sinergia fra le piattaforme WMS e INNOVAMBIENTE e l'expertise di Mediacom, azienda specializzata nei CRM Business Process Outsourcing Services, nasce il servizio in outsourcing Remote Contact Center: la soluzione unica per i Gestori per adempiere alle indicazioni del TQRIF riguardo ai rapporti diretti con le utenze.

Il servizio offre diverse modalità di fruizione: notturno o h24, con licenze Remote Contact Center e instradamento diretto dei ticket Tariffa e Ambiente direttamente nel sistema del Gestore attraverso una profilatura, e un canone annuale manutenzione.

Perchè scegliere il servizio **Remote Contact Center**

Per erogare servizi specializzati orientati all'utente finale, nel rispetto della qualità indicata da ARERA, anche in modalità h24

Per configurare il servizio integrato con Contact Center interno già disponibile per il Gestore in modalità h24

Per configurare il servizio integrato con il Contact Center interno delle chiamate in esubero

Per monitorare completamente gli SLA di Contact Center

Per gestire in modo diretto sul sistema WMS, tramite il modulo Contact Center, il ticket da parte dell'operatore Mediacom

Per trasmettere gli SLA di servizio Contact Center direttamente al modulo WMS ARERA

CONTATTACI

WMS è la suite unica, semplice, innovativa che risponde al Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di ARERA.

Contattaci per approfondire il servizio Remote Contact Center:

info@greenext.it