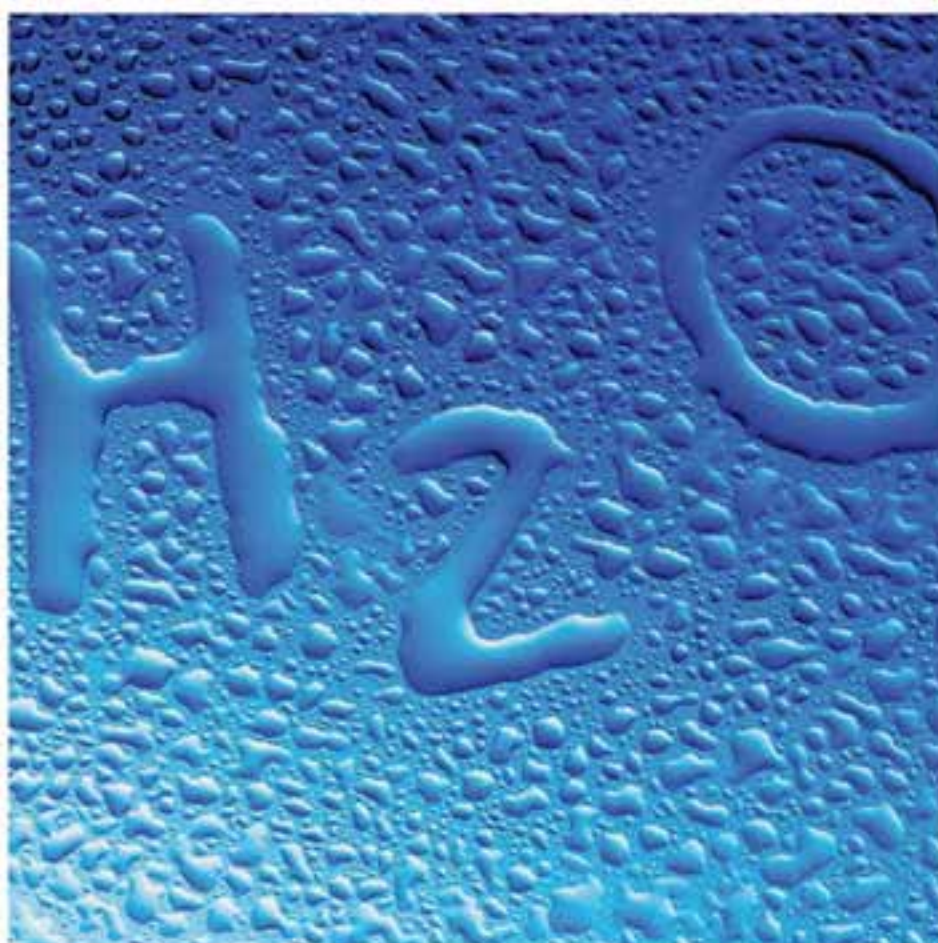




AQUA SERVICE

Servizi di supporto per le aziende idriche





CUSTOMER SERVICE

Il **Contact Center** copre ogni esigenza di **contatto in-out** per comunicare, vendere e offrire assistenza attraverso diversi canali e modalità di gestione.

La copertura oraria **H24** permette di offrire agli utenti finali un servizio di **Pronto Intervento** sempre disponibile e con **operatori qualificati** che rispondono tempestivamente alle segnalazioni di disservizi che richiedono interventi operativi urgenti, mutuando quanto previsto dalla delibera dell'AEEGSI **574/2013/R/gas** e seguenti, per assicurare ulteriormente la qualità delle attività.

Come per le aziende di gas, la **registrazione delle telefonate** è un servizio che garantisce la trasparenza e il controllo dei servizi erogati.

Le nostre soluzioni di **Customer Service** sono flessibili, customizzate e multicanali per raggiungere l'utenza sul territorio e in movimento, per fornire un supporto al cliente acquisito e potenziale in ogni fase del rapporto con l'azienda, sia per quanto riguarda gli aspetti tecnici sia per quelli amministrativi.


Grazie alle tecnologie avanzate e al **CRM multicanale**, integriamo alle tradizionali modalità di contatto telefonico con operatore, altri canali e strumenti a supporto del Customer Service: Internet, Social Network, chat, app, e-mail, forum, dispositivi mobili, ecc.

Da specialisti del contatto in ogni sua declinazione, mettiamo a disposizione dei committenti le nostre **competenze trasversali** per migliorare la performance totale e ottimizzare le risorse investite: **Up and Cross Selling, Direct Marketing, Customer Satisfaction**.







SERVIZI



Pronto Intervento H24
Segnalazioni e richieste di intervento per emergenze, guasti, disservizi, interruzioni




Customer Service
Assistenza sulle richieste di chiarimenti su ogni aspetto del servizio: allacciamento, volture, contatori, impianti, ecc




Pagamenti on line
Pagamenti delle bollette con versamenti on line attraverso il canale Internet Banking



Autolettura
Comunicazione dei consumi dei clienti tramite Area Privata, SMS o al Numero Verde




Customer Satisfaction
Indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza sui prodotti e i servizi



Gestione Reclami
Una corretta gestione delle lamentele dei clienti è un'opportunità di fidelizzazione



Informazioni commerciali
Info su contratti, tariffe, azioni proattive di Up & Cross Selling



Social Customer Care
Assistenza clienti integrata con i canali tradizionali sui principali Social Network



CREDIT MANAGEMENT

Le **morosità** per le aziende idriche costituiscono ormai una forte criticità nella gestione organizzativa, soprattutto per le peculiarità del settore e dei servizi connessi:

- inadeguatezza del sistema di misurazione
- obbligo di fornitura del servizio e difficoltà di distacco
- mancanza di regole univoche per la gestione delle morosità

Inoltre, tutte le aziende del settore idrico subiscono le difficoltà causate dalle **cattive abitudini di pagamento** legate a motivi storico-culturali, specialmente in alcune zone del Paese. Pertanto le aziende devono necessariamente intervenire nel modo più efficace per ridurre l'esposizione.

Grazie al nostro approccio consulenziale, definiamo le strategie per raggiungere gli obiettivi condivisi con i nostri committenti, dal **recupero dei crediti** scaduti fino all'**educazione ai pagamenti** entro le scadenze, mettendo in campo gli strumenti operativi più performanti:

- informazioni commerciali
- phone collection
- lettere di sollecito
- gestione reclami e dispute
- piani di rientro
- home collection
- precontenzioso e azione legale



Ogni attività viene svolta senza compromettere il rapporto con i clienti, e noi sappiamo bene quanto sia delicato e complesso. Il pagamento rappresenta solo la parte finale del **Ciclo Attivo**, anche se è il momento in cui emergono i problemi sorti in fasi precedenti: l'offerta commerciale, la sottoscrizione del contratto, la fornitura, la fatturazione, l'assistenza.

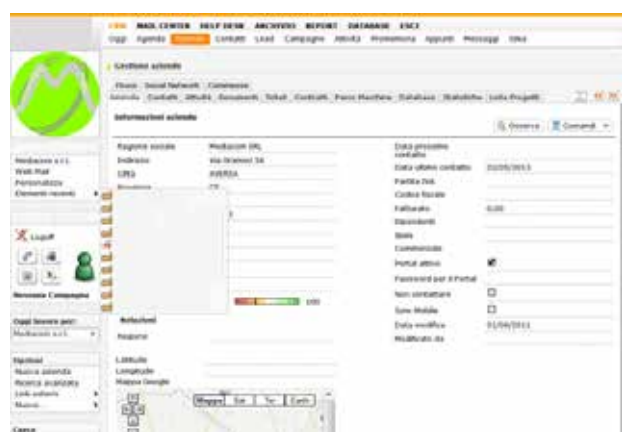
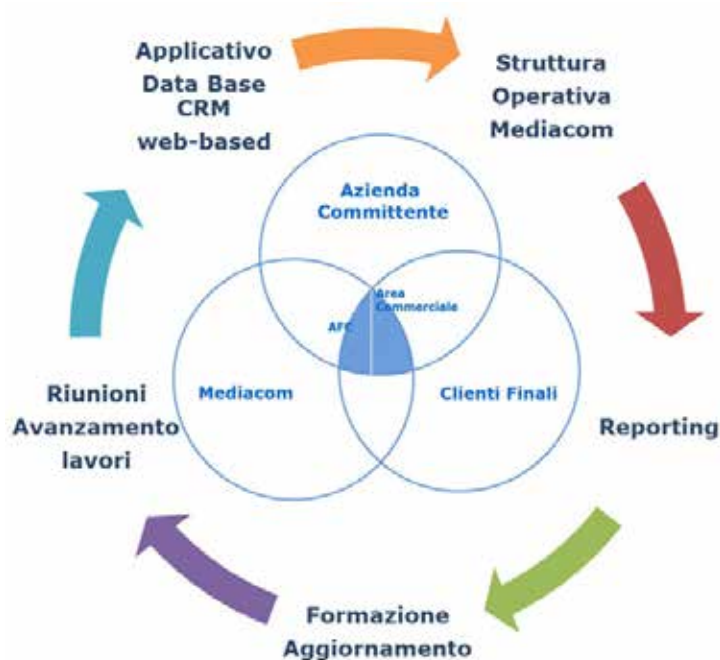


MODELLO OPERATIVO

Il nostro **modello** di **Credit Management** tiene conto della **tipologia di cliente** (utenze domestiche, utenze non domestiche, utenze all'ingrosso, pubblica amministrazione) con cui si interagisce e dell'**anzianità** del relativo **credito**.

L'effetto sul parco clienti è notevole:

- incasso immediato dei crediti scaduti e abbattimento del suo valore
- certezza che tutti i clienti affidati vengano gestiti per conservare e fidelizzare il portfolio
- metodicità del sollecito ed evidenza tempestiva di ogni singola contestazione
- evidenza e tracciabilità degli incassi ottenuti e di quelli in corso
- riduzione costante dello scaduto e aumento della liquidità
- condivisione di una policy operativa per allineare gli obiettivi finanziari con quelli commerciali



La nostra struttura gestisce tutte le attività in maniera condivisa e trasparente. Attraverso l'applicativo web based, le aziende committenti possono monitorare in tempo reale lo stato di avanzamento di ogni contatto.



TECNOLOGIE



La **tecnologia** è tra i fattori di **eccellenza** delle nostre Customer Operations. Le infrastrutture all'avanguardia, i tools più sofisticati e il know how innovativo danno la certezza di ottenere servizi continui, sicuri, flessibili e di elevata qualità.

La nostra **piattaforma proprietaria di CRM, web based e multicanale**, ci consente di coprire le esigenze di diverse aree di business - *gestione e assistenza clienti, recupero crediti, marketing, direct marketing e molto altro* - e di integrarsi con differenti tecnologie e canali: app, SMS, e-mail, telefono, Internet.



Le tecnologie TTS - **Text To Speech** - permettono di sviluppare applicazioni self-service, con le quali assicurare ai clienti finali la capacità di interagire con i servizi, i dispositivi e le tecnologie nel modo più naturale possibile.

I trend di sviluppo del **mobile** stanno contribuendo al cambiamento dei momenti e delle modalità di comunicazione tra le aziende e i clienti all'insegna della rapidità di accesso e della semplicità di utilizzo. Con **app** personalizzate, l'azienda idrica può risolvere i problemi legati alla mobilità e consentire ai clienti di gestire le proprie forniture di acqua in modo integrato e intuitivo, ad esempio:

- autolettura
- consumi
- bollette e pagamenti
- news
- stato servizio
- reclami
- Customer Satisfaction





Sede legale e operativa:

Via Calamandrei, 5 Centro Direzionale
Isola F4 80143 **Napoli** - Italy

Sedi operative:

Via Gramsci, 54 81031 **Aversa** (Caserta) - Italy
Via Prina, 15 20154 **Milano** - Italy

tel: **800.023.123**

fax: **+39 081.979.04.24**

web: **www.soluzionimediacom.com**

e-mail: **marketing@soluzionimediacom.com**



[linkedin.com/company/mediacom-srl](https://www.linkedin.com/company/mediacom-srl)



twitter.com/MediacomSocial

Quality Mangement System

UNI EN ISO 9001:2008 N° 9175.MDCM

UNI 11200:2010 (UNI EN 15838:2010) N° 018BZ/0



Standard: ISO 9001:2008
Certificato: N° 9175.MDCM



Rendimento Tecnologico Aziendale
Cert. n. 000004 del 08/11/2013