

# CUSTOMER CARE MEDIACOM PER ASIA NAPOLI



ASIA Napoli Spa è l'azienda per i servizi di igiene ambientale del Comune di Napoli.



Mediacom

Mediacom Srl gestisce il Contact Center Asia per la cura delle esigenze di più di un milione di utenti.

## CASE HISTORY

### LA SOLUZIONE

Forte della sua pluriennale specializzazione in attività di gestione della clientela H24, 365 giorni l'anno, soprattutto nei settori a elevato rischio, Mediacom assicura la massima qualità del servizio e la gestione delle emergenze, nel rispetto del rapporto con l'utenza.

- 
- L'ESIGENZA
- 
- Asia Napoli Spa fornisce i servizi di igiene ambientale alla città di Napoli:
- dalla raccolta dei
- Rifiuti Solidi Urbani (RSU) fino allo
- spazzamento stradale.
- Asia Napoli gestisce ogni giorno circa
- 1400 tonnellate di RSU prodotti nella
- sola città di Napoli.
- L'azienda matura l'esigenza di creare
- un rapporto inclusivo, diretto e costante
- con la cittadinanza.
- 

## L'ATTIVITÀ

Il progetto **Customer Care Asia** è stato sviluppato analizzando: la tipologia di servizio da espletare, gli orari di copertura, l'esperienza degli operatori, i requisiti qualitativi e quantitativi attesi dal Committente.

La **qualità** è garantita da tre elementi fondamentali: le risorse impiegate, il controllo qualità e l'infrastruttura tecnica.

Il servizio è attivo dal **Lunedì al Venerdì**, dalle ore 8:00 alle ore 18:00 e il **Sabato** dalle ore 9:00 alle 13:00 e fornisce assistenza agli utenti per:

- informazioni sui servizi e sulle attività ASIA
- Customer Care
- gestione reclami
- segnalazione disservizi
- ritiro rifiuti ingombranti

Gli **operatori** impegnati alle postazioni operative sono stati adeguatamente formati in fase d'aula sulle caratteristiche del Committente e sulle specifiche tecniche dei servizi erogati.

Durante gli **orari di inattività** del servizio (giorni feriali dopo le ore 18:00, Sabato dopo le ore 13:00 e le domeniche), il sistema **IVR** è attivo per dare comunicazioni sugli orari di risposta del servizio ed eventuali altri messaggi programmabili. Inoltre, una centrale telefonica rileva le chiamate pervenute fuori l'orario di attività del Contact Center, in modo da valutare estensioni della copertura oraria e giornaliera del servizio.

**Report** dettagliati sui dati della gestione e sulle statistiche qualitative vengono inviati mensilmente ad ASIA, che può **monitorare in tempo reale** lo stato del processo con un accesso remoto, rispondendo del tutto alla necessità di trasparenza.

## START UP

Mediacom ha commisurato la struttura operativa in base ai dati forniti dal Committente, incrociati con l'applicazione della **metodologia Erlang** per il dimensionamento della struttura operativa. Durante la fase di Start Up, Mediacom ha previsto un periodo di sovradimensionamento del 20% delle risorse umane e infrastrutturali per 2 mesi, per evitare qualsiasi imprevisto fino all'effettiva entrata a regime del progetto.

Piattaforme di comunicazione e strutture di backup garantiscono la massima affidabilità anche in situazioni altamente critiche. Nel rispetto della **Disaster Recovery** prevista dalla direttiva 95/16/CE, Mediacom ha organizzato il servizio su **due sedi** operative strategicamente comunicanti, a Napoli e Aversa.

## DISASTER RECOVERY

## GESTIONE RECLAMI

Mediacom attribuisce un'importanza cruciale al reclamo, quale momento di riflessione sulla qualità dei servizi e sulla soddisfazione e fidelizzazione del cittadino/utente.

Il servizio **Customer Care Asia** acquisisce il reclamo assegnando un codice univoco e ne definisce la problematica, che viene comunicata al Committente e reportizzata minuziosamente nelle relazioni mensili.



Più del 50% delle chiamate pervenute al Contact Center riguarda il **ritiro dei rifiuti ingombranti**, servizio che **ASIA fornisce gratuitamente**. Gli operatori registrano tutte le informazioni necessarie e utili per l'individuazione esatta dei siti, contribuendo così a una **gestione puntuale dell'agenda dei ritiri**.

## RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI

## Altri servizi



Mediacom ha organizzato servizi ulteriori a quelli richiesti dal Committente per **migliorare** la qualità totale delle prestazioni.

## Customer Satisfaction Inbound

Mediacom ha messo a punto un'attività integrativa di **Customer Satisfaction** che unisce il **sistema C.A.T.I.** alle telefonate in entrata al numero verde (previa disponibilità e autorizzazione da parte dell'utente). I **dati** relativi alla soddisfazione vengono **incrociati** con quelli provenienti dai **reclami** e dalle segnalazioni di disservizi e successivamente **analizzati** dalla **Divisione Market Research** interna, in modo da sfruttare al meglio ogni momento di contatto con gli utilizzatori finali, contribuendo al contempo al miglioramento della qualità dei servizi erogati e al raggiungimento di obiettivi ulteriori rispetto ai parametri fissati.

## Recall su Gestione Reclami

Attraverso il **CRM ASIA**, vengono monitorati periodicamente tutti i reclami gestiti ed evasi, in modo da effettuare una recall –**Cordial Call**- sull'utente per confermare la chiusura della stessa e ringraziarlo del contributo dato per il **miglioramento del servizio**.

## Raccolta e-mail per newsletter

Mediacom ha ideato un form per la raccolta degli indirizzi e-mail degli utenti dal CRM e dal web per supportare Asia nella realizzazione e invio di **campagne di mass-marketing** di sensibilizzazione su raccolta e riciclaggio dei rifiuti e di informazione e comunicazione sui servizi Asia.

## Risultati

- **Ottimizzazione costi** grazie all'outsourcing
- **Aumento della soddisfazione**
- **Diminuzione del tempo medio di attesa** per le chiamate evase
- **Diminuzione delle chiamate abbandonate**
- **Contributo al miglioramento dei servizi** con i dati della **Customer Satisfaction**