



Conferenza stampa





abbiamo

potenziato

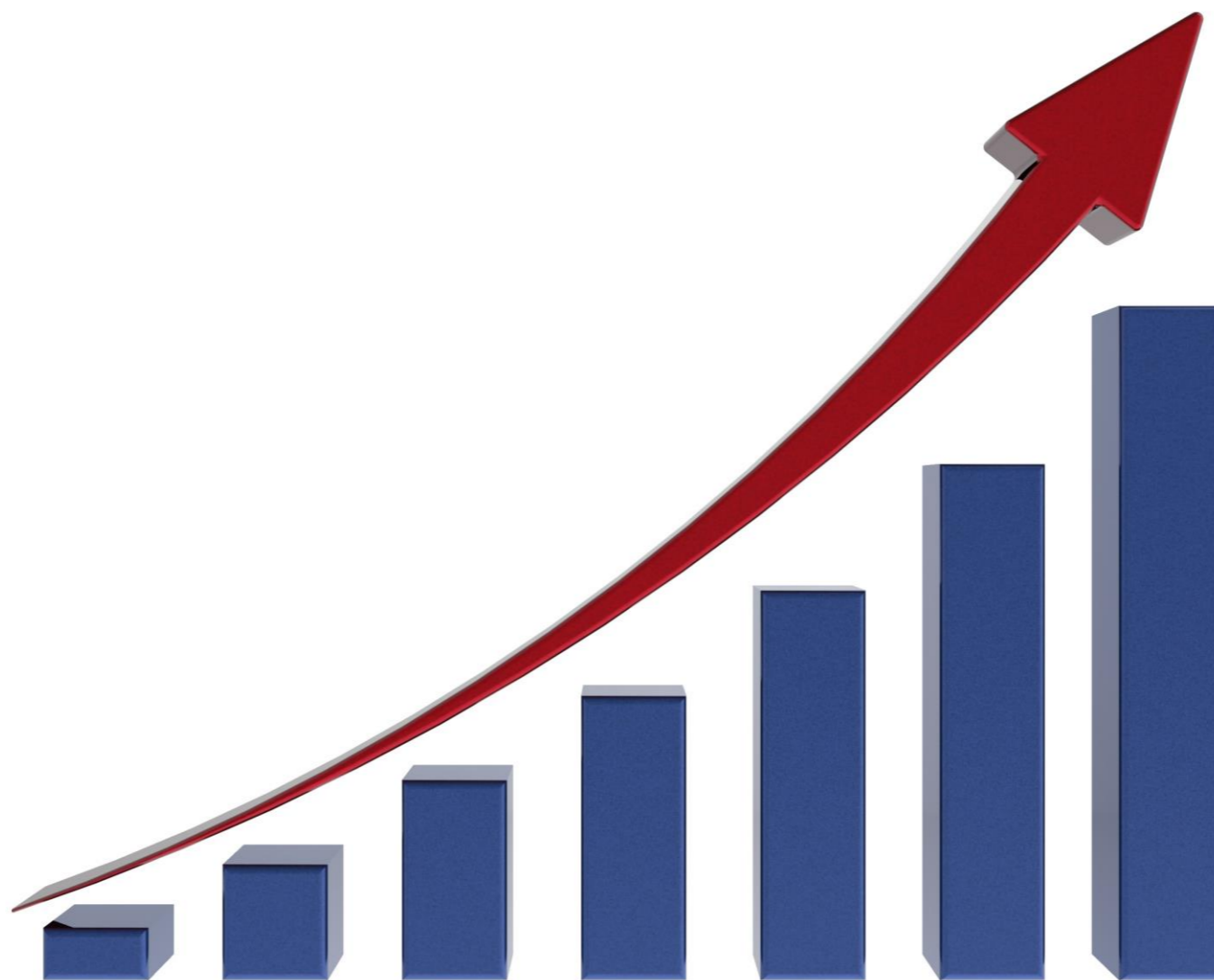
il servizio telefonico

le email e i fax

PUOI FARE TUTTO DA CASA

Trend 2015:

crescente l'uso dei canali da remoto da parte degli utenti, rispetto allo sportello



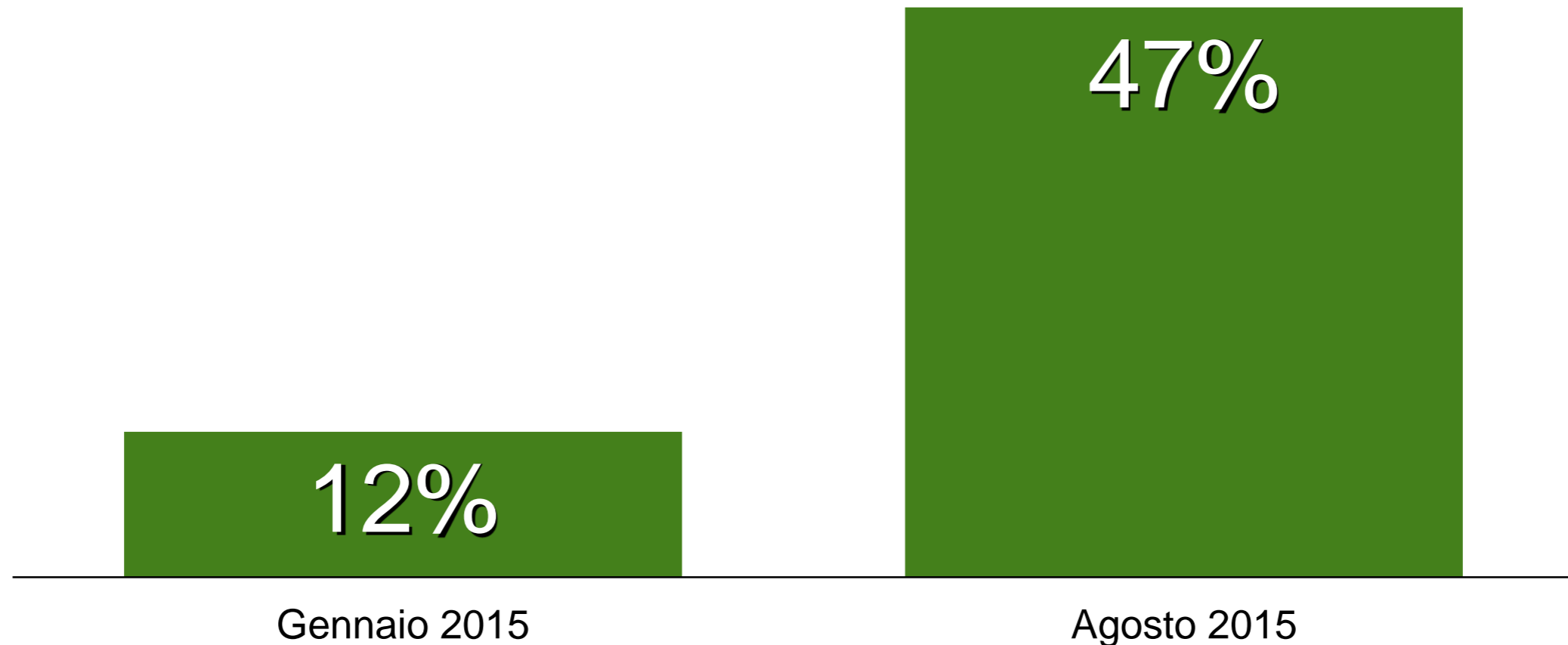
Da Gennaio a Luglio 2015 si nota una forte riduzione delle pratiche richieste dagli utenti allo sportello

Sepa	-84%
Riapertura utete moroso	-74%
Volture	-65%
Riscontro pagamenti	-62%
Sostituzioni Ctr	-57%
Letture	-46%
Reclami verbali	-44%
Variazioni contrattuali	-41%
Disdette	-38%
Comunicazioni	-34%
Rimborsi	-25%
Contratti / subentri	-19%
Rateizzazioni / Transazioni	-3%
Sgravi perdita	-3%



Numero verde

Il carico di lavoro degli operatori telefonici è
umentato di QUATTRO VOLTE



Ora sono **QUATTRO** gli operatori dedicati al numero verde

Potenziamento NUMERO VERDE

anche attraverso il nostro Numero Verde si possono effettuare le seguenti pratiche:

- informazioni su contratti/fatture/pagamenti/procedure
- richiesta aumento collettore
- istanza verifica allaccio fogna
- richiesta sostituzione ctr
- richiesta spostamento ctr
- istanza verifica pressione
- richiesta duplicato fattura
- istanza verifica lettura
- solleciti interventi tecnici
- segnalazione guasti
- reclamo commerciale
- reclamo tecnico
- stipula nuovo contratto
- stipula subentro/voltura
- richiesta disdetta
- richiesta rateizzazioni
- comunicazione autolettura

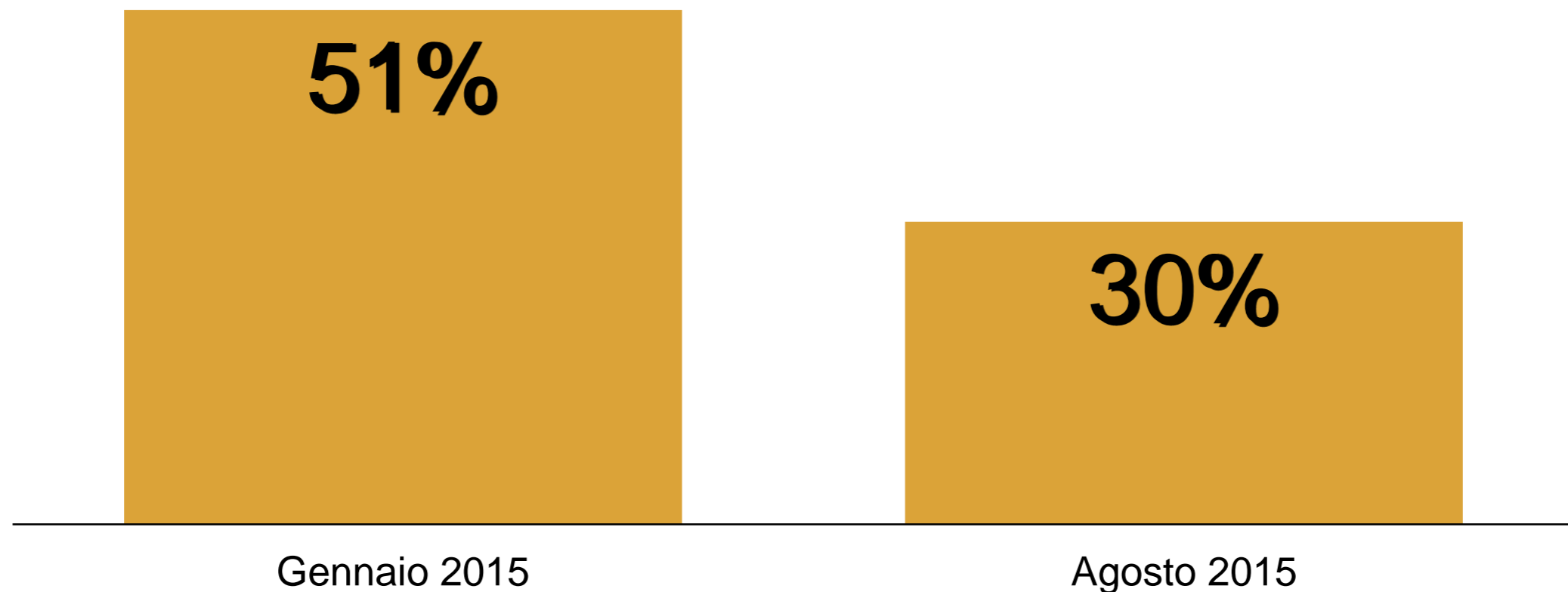
Queste pratiche si possono effettuare naturalmente anche su richiesta scritta dell'utente, il quale ha la possibilità di richiedere via fax, mail, pec e posta, anche le seguenti attività:

- variazioni contrattuali (nr comp. familiari, variazione tipologia d'uso, variazione volume impegnato, variazione corrispondenza, ecc)
- istanza verifica contatore
- comunicazione pagamenti
- richiesta attivazione/revoca addebito bancario/postale (sepa)
- istanza sgravio perdita
- istanza tariffa domestico sociale



Sportello

Il carico di lavoro degli uffici fisici è
si è quasi dimezzato

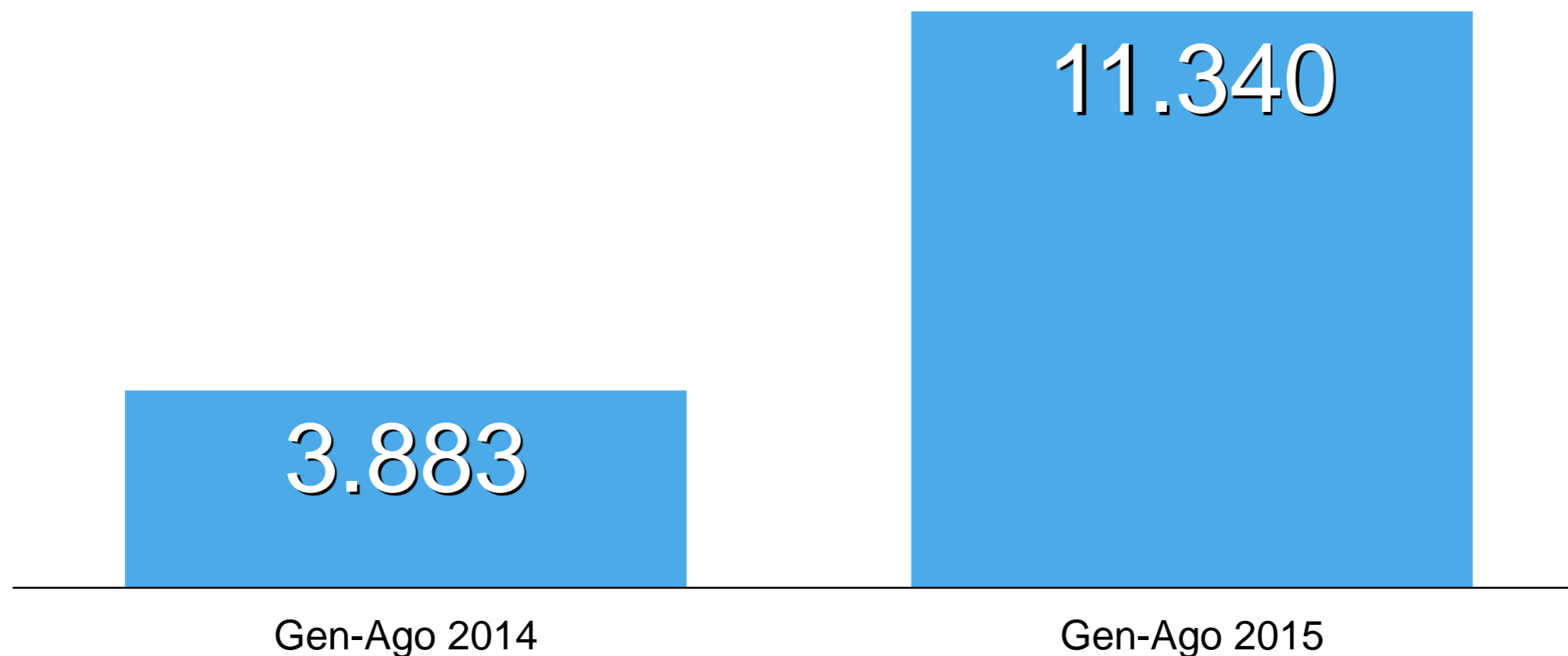


Gli utenti preferiscono inviare una mail
invece di fare **più di mezz'ora di fila**



Comunicazioni scritte

Rispetto allo stesso periodo dello scorso anno, nel 2015 c'è stato **un incremento del 192%**



Parliamo di sole pratiche COMMERCIALI


Caselle email dedicate con personale dedicato

Per favorire l'utenza nell'utilizzo dei canali da remoto, sono state create apposite mail, per le diverse operazioni, che permettono di gestire tempestivamente le varie richieste

- ufficio.commerciale@siiato2.it = per l'invio di richieste e reclami commerciali e tecnici.
- pagamenti@siiato2.it = per l'invio di attestazioni di pagamento (bollette, solleciti).
- rate@siiato2.it = per l'invio di pagamenti relativi alle rateizzazioni.
- riallacci@siiato2.it = per l'invio di pagamenti a seguito di distacco.
- preventivi@siiato2.it = per la restituzione di tutti i documenti relativi a nuovi allacci, subentri, volture, spostamenti ctr.



E' stata creata la sezione "**Come fare per**", che contiene le modalità da seguire per richiedere qualsiasi operazione, tutta la modulistica da adottare per ogni pratica e tutti i riferimenti di contatti (mail, pec, fax o posta).



Nella sezione "**Servizi on line**" si possono eseguire direttamente dal sito aziendale alcune pratiche, quali: Autolettura, Visualizzazione Estratto Conto, Visualizzazione Dati Contrattuali, Bolletta Elettronica.



I dati ci permettono di dire che la scelta dei canali alternativi da parte degli utenti sarà sempre crescente.

Soprattutto in considerazione della **prossima trasformazione del sito aziendale in un vero e proprio PORTALE**, che permetterà di accedere ai servizi in modo autonomo, veloce e sicuro.