

# CRM e sistema di ticketing

LO STRUMENTO PLUG AND PLAY, VERTICALIZZATO E ARERA-COMPLIANT  
PER LA GESTIONE DEL CLIENTE E L'EVASIONE  
CERTIFICATA DELLE RICHIESTE

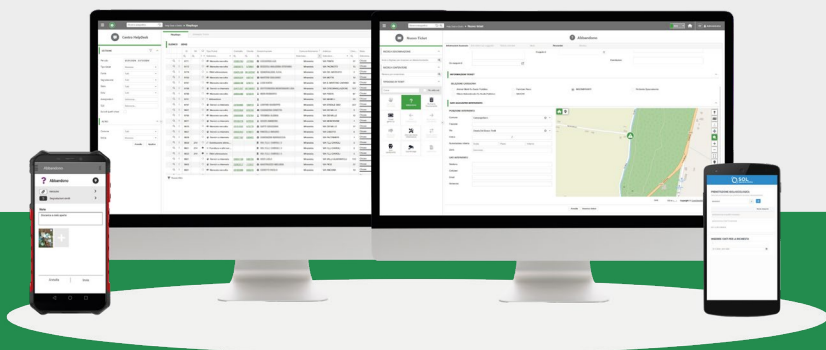
## Help Desk

**Help Desk** è il CRM studiato per raccogliere e gestire, in un unico ambiente e in maniera ottimale, segnalazioni e richieste relative al servizio di igiene ambientale e raccolta dei rifiuti.

Consente la gestione di ticket, ovvero richieste o segnalazioni, provenienti sia da parte dei cittadini che da parte degli operativi di campo, di diversa tipologia (reclami, abbandoni, forniture e ritiri attrezzature, prenotazioni servizi, ecc.) e generati tramite molteplici fonti (call center, sportello online, email, ecosportello, app, ecc.).

## ARERA-COMPLIANCE

L'entrata in campo di ARERA ha imposto e accelerato la necessità di avere riscontri dal territorio che permettano di certificare 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 certificati. Gestione e controllo strutturati e informatizzati costituiscono inoltre la base di partenza fondamentale per successive attività di analisi della qualità necessarie per l'ottimizzazione del servizio.



## CARATTERISTICHE

- Wizard di inserimento guidato dei ticket
- Cruscotto di gestione e analisi con filtri avanzati
- Gestione ticket da molteplici fonti (call center, email, app o software di terze parti)
- Strumento di correlazione fra ticket
- Programmazione ticket e generazione ordini di servizio
- Stato di avanzamento e gestione esito
- Categorizzazione ticket per tipologia con relativa tematizzazione
- Possibilità di import/export ticket da/verso altri sistemi tramite API REST
- Analisi storico per contratto e per cliente
- Esecuzione attività sul campo con app **Taski** e rendicontazione a sistema

# PERCHÈ SCEGLIERE HELP DESK

## CRM VERTICALIZZATO

Nato dalla collaborazione pluridecennale di I&S con numerosi player ed eccellenze del settore raccolta RSU, Help Desk racchiude in sé il **know-how di chi ogni giorno gestisce il servizio** e ne contempla nativamente tutte le peculiarità: **oltre 25 tipologie di ticket** diversi che coprono tutte le casistiche più comuni.

## PLUG AND PLAY

Help Desk è **facile e rapido da adottare** perché è un tool plug and play specialistico, che non necessita di nessuna configurazione iniziale. Potente ma anche flessibile: include infatti la possibilità di creare ticket ad hoc personalizzati, per adattarsi alle esigenze di ciascun Ente Gestore.

## ARERA-READY

Help Desk è pensato per registrare i **dati relativi alla qualità del servizio e produrre i relativi indicatori**, come richiesto dalle direttive ARERA (TQRIF). E continua ad evolvere nel tempo per accogliere le novità introdotte dall'Autorità in ambito rifiuti.

## INTEGRATO ED INTEGRABILE

Help Desk è nativamente integrato con il gestionale, la sala controllo e tutte le app di campo di I&S, garantendo così un'esperienza di utilizzo fluida. Ma è anche **facilmente integrabile con software terzi tramite API**, per cui è possibile far confluire nello stesso CRM anche le segnalazioni raccolte tramite altri sistemi già in uso.

## PRINCIPALI TIPOLOGIE DI TICKET DISPONIBILI

### DAL CITTADINO

- **Consegna, ritiro e sostituzione** contenitori
- Richieste di **svuotamento**
- Prenotazione **servizi a chiamata**
- Segnalazione di **mancata raccolta**
- **Attivazioni, variazioni e cessazioni** contrattuali
- **Contestazioni** misurazioni o svuotamenti
- Segnalazione di **abbandoni**
- Gestione **pratiche contabili**
- Richieste o dismissioni di **servizi aggiuntivi**
- Prenotazione **accessi a ecocentro**
- Segnalazione campane o **cestini pubblici pieni**
- Dilazioni o rateizzazioni di pagamento

### DAGLI OPERATIVI DI CAMPO

- Manutenzione **attrezzature**
- **Non conformità** esposizione
- **Anomalie** di servizio
- Segnalazioni **territoriali**
- Manutenzione o **guasto mezzi**
- Richieste interne
- Segnalazione di **abbandoni**

