

Un front office per il cittadino e per il cliente.



Il sistema di gestione delle segnalazioni e dei reclami è uno **strumento di comunicazione** che favorisce la **trasparenza** dell'azione organizzativa di un Ente o di un'azienda e rende il cittadino/utente partecipe del **miglioramento**. È un sistema che aumenta gli **standard** di efficacia, efficienza ed economicità dei servizi.

È uno strumento di **monitoraggio** del territorio o di una comunità di utenti e di **misurazione**, con criteri oggettivi, della **soddisfazione** del cliente (CS/CRM).

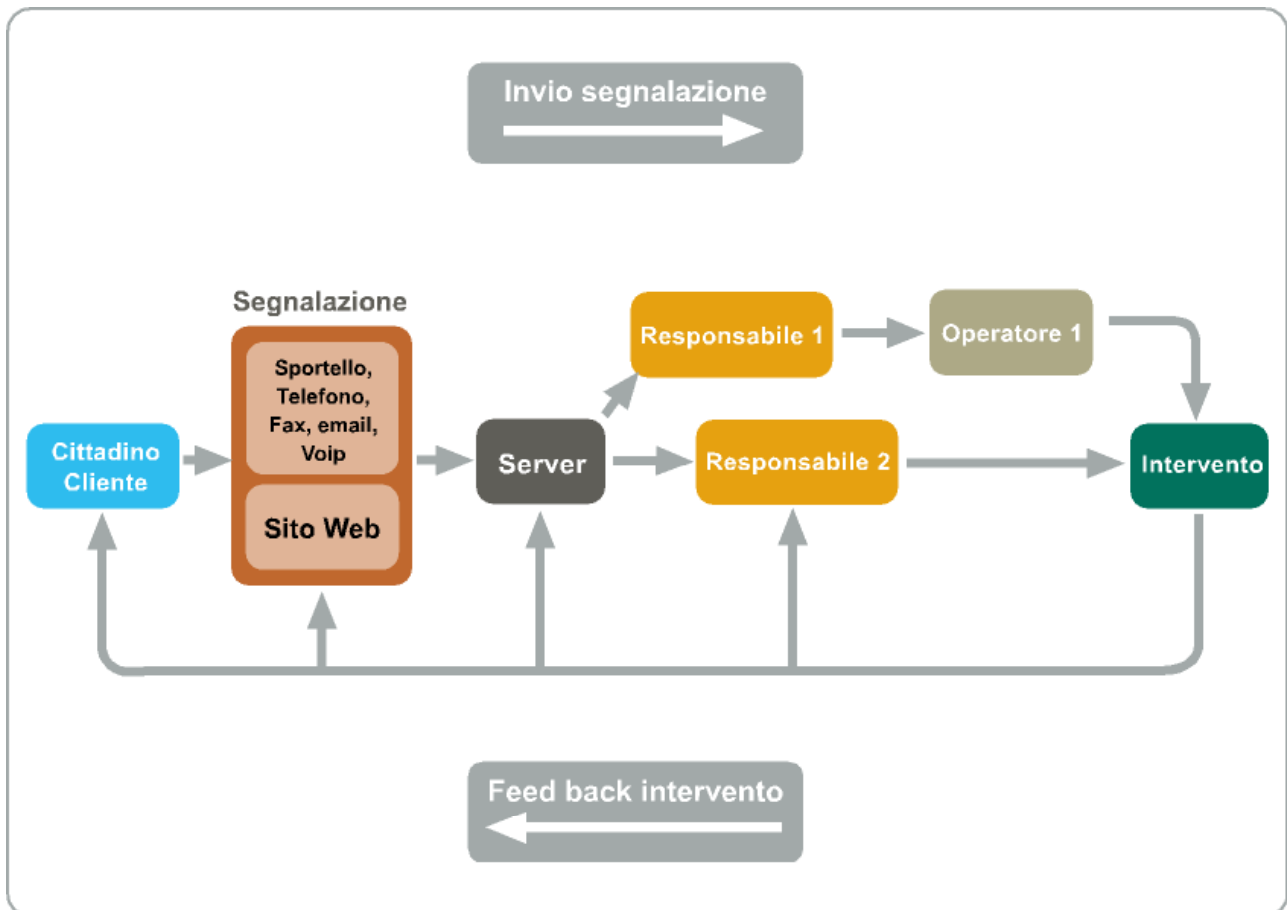
Il processo di comunicazione è distinto in 4 fasi:

- Segnalazione
- Analisi del problema
- Soluzione
- Feed back

La **segnalazione** può pervenire attraverso diversi canali: web, tel, voip, email, fax, posta. L'utente internet può inserire una nuova segnalazione sia in forma anonima che registrandosi al servizio. Il messaggio, contenente la categoria dell'intervento (es. manutenzione stradale, problema sanitario, etc), il luogo e il livello di priorità, viene smistato ai responsabili di area che provvedono alla **soluzione** della disfunzione, direttamente o tramite l'intervento di un operatore.

Ogni attività di modifica dello "stato" o della "priorità" è comunicata (**feedback**) al **cittadino/utente internet** che ha aperto la segnalazione e **pubblicata sul web**, per essere letta dalla comunità degli utenti.

In una logica di responsabilità condivise, le segnalazioni vengono inoltrate ai responsabili di area, in maniera personalizzata, con **note specifiche**.



Tutti i **passaggi di “stato” e di consegna** sono **“tracciati”** in modo da poter sempre risalire all’utente che ha effettuato la modifica, alla modalità e al momento dell’intervento.

Tutti gli utenti internet, anche se non registrati al sito, hanno la possibilità di **consultare** le segnalazioni *on line*, sia quelle in corso di lavorazione che quelle concluse.

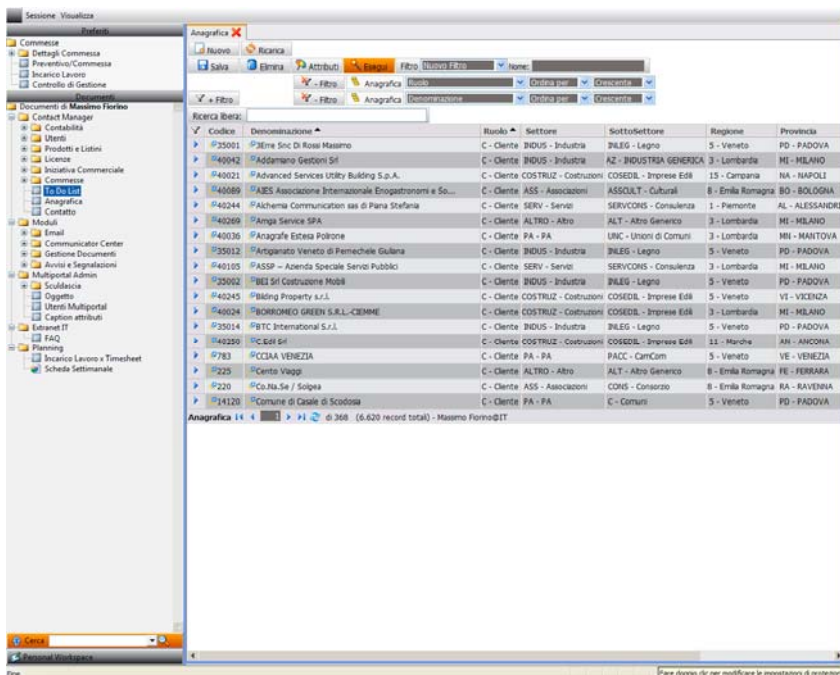
Grazie a **strumenti di reportistica** integrati, il sistema permette di monitorare i tempi di evasione delle segnalazioni, le criticità ricorrenti, la ricorrenza di certi tipi segnalazione e la localizzazione.

La soluzione “segnalazione e reclami” può essere **personalizzata** in ogni singolo aspetto per meglio rispondere alle esigenze specifiche del cliente, integrandosi con altri software preesistenti o soluzioni e prodotti di IT Information Technologies, quali il CMS Multiportal e il cruscotto aziendale Prisma Cube.

Ambiti di applicazione:

- Pubblica amministrazione o Enti locali
- Organizzazioni Pubbliche o private che si sono dotate di sistemi di gestione della qualità.
- Aziende che interagiscono con i propri clienti o fornitori tramite call centre o che necessitano di un sistema di CRM (Customer Relationship Management) o CS (Customer Satisfaction).

Funzionalità di base



Specifiche tecniche



- Applicazione web based: nessuna installazione lato client;
- Linguaggi: Asp .net e XML/XSLT;
- Multi database: SQLServer (2000, 2005), Oracle;
- Accesso ai DB preesistenti tramite ODBC;
- Cross-browser: IE6, IE 7 (Vista), Firefox 2+.

- possibilità di gestire i reclami, le disfunzioni e i suggerimenti attraverso differenti canali (telefono, fax, voip, email, web, modello cartaceo);
- Backoffice di gestione utente **user friendly** con navigazione *multi tab* e *full screen*;
- bassi costi di start up;
- una soluzione scalabile, integrabile con altre piattaforme e applicazioni preesistenti o con altri prodotti e soluzioni di IT, quali il CMS Multiportal e il cruscotto aziendale Prisma Cube;
- gestione dei profili utente e della registrazione degli utenti on line;
- tracciabilità delle modifiche apportate ai dati;
- strumenti di reportistica personalizzabili;
- esportazione dei dati in formati standard.

Referenze di frame work: **STR - Modulo Call Centre / CRM**

Clienti:

- Advanced Services Utility Building S.p.A.
- Amga Service S.p.A.
- ASSP Azienda Speciale Servizi Pubblici
- Comune di Cervia
- Comune di Como
- Comune di Pinerolo
- Comune di Venezia
- ETRA S.p.A.
- Guerrato S.p.A.
- Moncada Costruzioni S.r.l.
- Provincia di Ravenna
- Società Italiana per Condotte d'Acqua S.p.A.

Approfondimenti

IT – Information Technologies

www.itechnologies.it

Blitz Multiportal

www.multiportal.it

Prisma Cube

www.prismacube.com