

CRM e sistema di ticketing

LO STRUMENTO VERTICALIZZATO E ARERA-COMPLIANT
PER LA GESTIONE ED EVASIONE CERTIFICATA DELLE
RICHIESTE E SEGNALAZIONI SUL SERVIZIO RSU

Help Desk

Help Desk è il CRM progettato per raccogliere e gestire, in un unico ambiente, segnalazioni e richieste sul servizio di igiene ambientale e raccolta rifiuti.

Gestisce ticket provenienti da molteplici canali (call center, sportello online, email, ecosportello, app, ecc.) e generati sia da utenti e cittadini, sia da operativi sul campo.

Con **Help Desk** è possibile tracciare l'intero ciclo di lavorazione ed evasione e produrre KPI oggettivi e certificati, in linea con le delibere ARERA.

La gestione strutturata e informatizzata dei ticket fornisce la base per analisi della qualità e per l'ottimizzazione del servizio, riducendo tempi di risposta e migliorando la trasparenza verso l'utenza.



CARATTERISTICHE

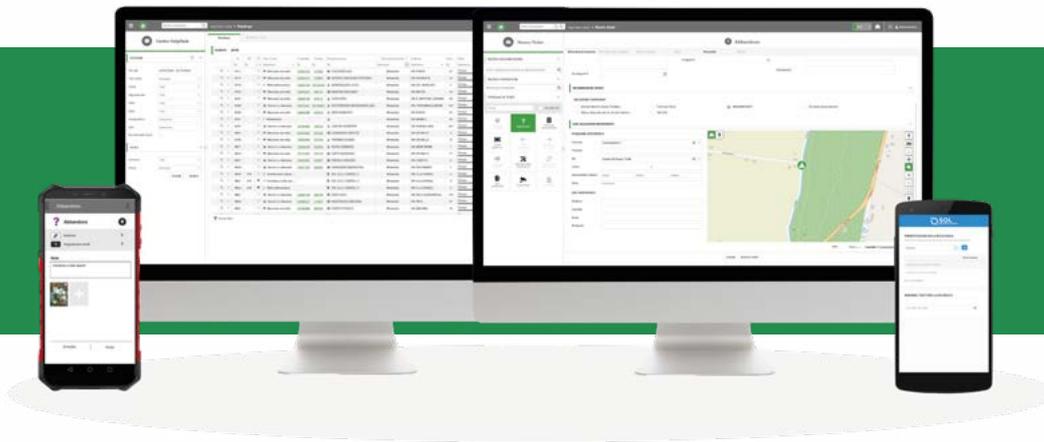
- Wizard di inserimento guidato dei ticket
- Cruscotto di gestione e analisi con filtri avanzati
- Gestione ticket da molteplici fonti (call center, email, app o software di terze parti)
- Strumento di correlazione fra ticket
- Programmazione ticket e generazione ordini di servizio
- Stato di avanzamento 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

UNA SOLUZIONE COMPLETA

Frutto della collaborazione pluridecennale di I&S con utility e operatori della raccolta RSU, Help Desk concentra il know-how di chi gestisce il servizio ogni giorno. Include nativamente **oltre 25 tipologie di ticket** che coprono le casistiche specifiche più ricorrenti.

È un tool **plug & play**, pronto all'uso e senza configurazioni iniziali. Al tempo stesso è flessibile: consente di creare **ticket personalizzati** per adattarsi alle esigenze di ciascun ente gestore. È integrato nativamente con gestionale, sala controllo, sportello al cittadino e app di campo I&S; grazie alle API si collega facilmente a software terzi, convogliando nello stesso CRM anche le segnalazioni provenienti da sistemi esterni.

Progettato per la **qualità del servizio**, registra i dati e produce indicatori/KPI conformi alle direttive ARERA (TQRIF), con aggiornamenti continui per recepire le novità dell'Autorità.



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
- Richiesta **informazioni** o reclami generici

DAGLI OPERATIVI DI CAMPO

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

Scopri di più >

I&S INFORMATICA E SERVIZI S.r.l.
Via dei Solteri, 74 | 38121 Trento (TN) - Italy
Tel. + 39 0461 402122 | commerciale@ies.it
www.ies.it