

Campania pulita: il software CRM per la gestione dell'emergenza rifiuti



Tecnologia: Sugar CRM

Settore: Pubblico-Sanità
Ente : Regione Campania

Risultati

L'introduzione della soluzione KEY CLI ha permesso di gestire con coordinamento e ordine la raccolta dei rifiuti, ha mappato le zone bonificate, ha permesso di analizzare i rifiuti raccolti per tipologia e per territorio. La gestione di tale evento ha permesso l'analisi e rendicontazione dell'attività agli organismi governativi preposti.

Il passaggio da una gestione manuale ad una automatizzata di questi processi ha permesso in termini di:

COSTI: riduzione dei costi del personale preposto alla gestione;

TEMPI: riduzione dei tempi di gestione con un monitoraggio continuativo e in tempo reale;

QUALITA': la segnalazione monitorata in ogni suo stato di avanzamento ha permesso di intervenire e qualificare le segnalazioni in maniera puntuale;

COMUNICAZIONE: i dati raccolti sono stati oggetto dei report inviati alla Presidenza del Consiglio dei Ministri e alla Protezione Civile, sullo stato di avanzamento dell'emergenza rifiuti. Gli stessi dati sono stati oggetto di una campagna di comunicazione massiccia da parte delle istituzioni governative verso il cittadino e oggetto d'interesse della stampa in generale.

KEY CLI è la soluzione software Citizen/Customer Relationship Management applicabile a molteplici settori, che migliora la qualità del servizio e del controllo di gestione verso l'utente.

Obiettivi

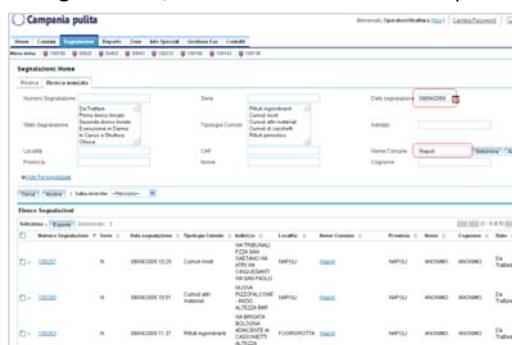
Questa personalizzazione della soluzione di CRM è stata realizzata in sinergia con POSTEITALIANE tra l'Ente Protezione Civile, la Regione Campania e l'Esercito Italiano, per gestire l'emergenza rifiuti in Campania. L'obiettivo era raccogliere le segnalazioni dei cittadini per Comune attraverso un Call Center e inviare via fax la segnalazione all'ente preposto alla raccolta e

Soluzione

KEY CLI è stato personalizzato per:

- Gestire la raccolta di segnalazioni provenienti dai cittadini da parte degli operatori di call center tramite telefono, fax e mail; la segnalazione prevedeva anche il dettaglio della tipologia di rifiuto da raccogliere.
- Inoltrare automaticamente a mezzo fax la segnalazione all'ente coordinatore della raccolta rifiuti (esercito e protezione civile) per mezzo del Comune di riferimento sede del cittadino che ha lasciato la segnalazione.
- Gestire eventuali modifiche e raccogliere la notifica di chiusura della chiamata.

L'operatore di call center ha la possibilità, tramite workflow, di gestire lo stato di ogni segnalazione, generare la prima e/o seconda notifica da inviare al Comune, prendere in carico la segnalazione, seguire gli stati di avanzamento del servizio fino alla chiusura della segnalazione, in maniera costante e in tempo reale.



ANSA) – NAPOLI, 3 AGO 2008 – Nasce un call center, attivo da domani, per consentire ai cittadini di contribuire a tenere pulita la Campania: lo annuncia in una nota la struttura del sottosegretario per l'emergenza ai rifiuti Guido Bertolaso. Come aveva anticipato il Presidente del Consiglio, Silvio Berlusconi, nel corso della sua ultima visita a Napoli, l'iniziativa 'Partecipa anche tu', promossa dal sottosegretario, permetterà ai cittadini di contribuire alle attività mirate a mantenere pulite le strade. Il numero è 081-2444081: i cittadini **potranno comunicare l'eventuale presenza di spazzatura giacente lungo le strade, con una telefonata**, al costo variabile secondo il proprio gestore e relativo piano tariffario. Il servizio, realizzato in collaborazione con Poste Spa, sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 20. Per ottimizzare i tempi e rendere più efficace la localizzazione dei materiali, ai cittadini sarà chiesto di indicare, oltre al comune e all'indirizzo, anche la tipologia del rifiuto giacente: cumuli di sacchetti; rifiuti ingombranti (mobilia, materassi, elettronici, copertoni etc.); rifiuti differenziati non raccolti (carta, vetro, plastica e metalli); cumuli misti. **"Partecipa anche tu" – conclude la nota – rappresenterà un punto di riferimento per i cittadini, la cui collaborazione nel segnalare tempestivamente cumuli di rifiuti incontrollati e' uno strumento fondamentale di supporto all'attività delle amministrazioni locali per quanto di loro competenza".** (ANSA).

