

Adeguamento alla delibera 139/07? NOI VI POSSIAMO AIUTARE



Novabase srl è in grado di supportare le aziende con l'esigenza di adeguarsi alla delibera 139/07 in tema di qualità dei servizi telefonici.

LA DELIBERA

La delibera 139/07 del 18/6/2007 fissa dei parametri minimi obbligatori, per i servizi all'utenza, in merito al trattamento delle chiamate telefoniche.

Tali parametri sono stati redatti dall'Autorità per l'Energia e per il Gas (AEEG). Si applicano alle aziende che erogano servizi all'utenza e forniscono gas ed energia elettrica.

L'Autorità ha fissato standard di qualità obbligatori anche per i call center delle aziende di vendita, con l'obiettivo di migliorare il rendimento dei call center, ottenendo un miglioramento della qualità del servizio verso l'utenza.

Per le aziende che daranno ai clienti un'assistenza migliore rispetto ai requisiti minimi stabiliti è prevista una "graduatoria di merito" dei call center basata su un sistema di punteggio.

LO STANDARD QUALITATIVO

Alcuni degli standard minimi richiesti da AEEG in tema di comunicazione telefonica riguardano i seguenti servizi:

Gestione del numero verde
Orari di apertura del call center
Qualità delle informazioni fornite
Efficacia dei servizi automatici dispositivi
Livello di servizio
Tempo medio di attesa
Accessibilità al servizio

Maggiori dettagli sulla delibera 139/07 sono reperibile sul sito web dell'AEEG:

www.autorita.energia.it/docs/07/139-07.htm

COSA OFFRIAMO

Novabase srl risponde alle esigenze dei call center e supporta le aziende che devono adeguarsi a questa delibera:

- Fornisce sistemi telefonici, applicativi e call center chiavi in mano (sistema telefonico, operatore vocale, voice mail, registrazione, analisi, statistiche, reports, terminali, cuffie telefoniche etc...)
- Fornisce un servizio di call center, attraverso il nostro Contact Center, dove confluiscono telefonate, fax, e-mail, etc. Una vera e propria azienda di servizi outsourcing che acquisisce e gestisce i clienti per vostro conto, con avanzate ed efficaci tecniche professionali ad elevatissimo standard qualitativo, con personale formato ad hoc, che risponderà tempestivamente a qualsiasi richiesta.

Il servizio di call center, in abbinamento al numero verde 800 prepagato, si fa completo carico della gestione delle chiamate in entrata rispondendo con grande professionalità e competenza a tutte le chiamate ricevute sul suo numero verde.

Le informazioni e le comunicazioni gestite dal call center per vostro conto, hanno lo scopo di facilitare i contatti tra l'azienda e i clienti nonché di illustrare e pubblicizzare i prodotti/servizi offerti dell'azienda.



Novabase è una società specializzata nell'innovazione informatica, tecnologica e nella consulenza per l'ottimizzazione dei processi aziendali; opera in realtà industriali ed in realtà che erogano servizi nel settore pubblico e privato.