



aquaservice

Servizi di **supporto** per le aziende **idriche**



MEDIACOM PER LE AZIENDE IDRICHE

Mediacom è l'azienda di servizi in outsourcing specializzata nella gestione integrata delle Customer Operations.

L'esperienza pluriennale nella **gestione e assistenza end to end del Cliente Finale**, unita alla profonda conoscenza del settore idrico, dell'energia e del gas, è la migliore garanzia per l'esternalizzazione di servizi orientati all'utente che devono rispettare la qualità prescritta dall'AEEGSI - Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico integrato.

Aqua Service è la soluzione di servizi integrati pensata da Mediacom per le aziende idriche, per la gestione e l'assistenza a 360 gradi dell'utente finale.



I servizi Aqua Service sono **modulari e personalizzabili** per assicurare che ogni attività sia organizzata e gestita in sintonia con le esigenze e gli obiettivi specifici dei nostri Committenti.

La **qualità** e l'**eccellenza** caratterizzano ogni attività. Continui investimenti in tecnologie e il know how acquisito offrono la certezza di ottenere servizi sicuri, flessibili e performanti.



PERCHÈ SCEGLIERE AQUA SERVICE?



*Rispetto degli standard
di qualità dell'AEEGSI*



*Riduzione del rischio
di procedimenti sanzionatori
e di indennizzi automatici*



*Riduzione dei DSO e
miglioramento del Cash Flow*



*Controllo dei costi
e dei pagamenti*



*Miglioramento dei processi
e dell'organizzazione*



*Investimenti mirati in formazione
e tecnologie avanzate di Call Center*



*Servizio certificato
UNI EN 15838:2010
(seguendo i criteri della
UNI 11200:2010)*



*Monitoraggio della
Customer Satisfaction*



CUSTOMER SERVICE

Aqua Service offre il supporto necessario per tutte le attività di **Customer Service**.

La struttura di **Contact Center** copre ogni esigenza di **contatto in-out** per comunicare e offrire assistenza attraverso diversi canali e modalità di gestione.



Full Outsourcing Contact Center

Gestione integrata dei contatti: numero verde, social network, web chat, e-mail, sms



Overflow Contact Center

Gestione del Numero Verde per fasce orarie e intera giornata



Back Office e Gestione amministrativa delle utenze

Gestione documentale delle richieste degli utenti: contratti, volture, subentri, rettifiche, bollette



Customer Satisfaction

Indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza sui servizi



Campagne Informative

Comunicazioni preventive e geolocalizzate agli utenti tramite sms ed e-mail

Cosa prevede l'AEEGSI:

✓	Numero verde gratuito da rete fissa
✓	Erogazione del servizio minimo settimanale di 35 ore
✓	Tempo medio di attesa \leq 240 secondi
✓	Registrazione e tracciabilità di ogni contatto





PRONTO INTERVENTO H24

Per l'obbligo di Pronto Intervento telefonico, Aqua Service prevede un servizio di **Numero Verde dedicato e gratuito da linea fissa e mobile**, operativo **H24 7 giorni su 7** tutto l'anno.

Operatori qualificati, multilingua e costantemente **aggiornati** vantano un elevato livello di seniority nella gestione di situazioni critiche.

L'azienda negli anni ha effettuato importanti investimenti in processi e tecnologie per garantire servizi regolari e continui anche in caso di emergenze e deriva dei sistemi.

Una seconda sede operativa funge da back up e consente il trasferimento delle attività secondo una procedura consolidata di Disaster Recovery.



Cosa prevede l'AEEGSI:

	Livelli di servizio elevati Tempo di risposta alla chiamata entro 120 secondi nel 90% dei casi
	Obblighi di registrazione e comunicazione Registrazione dei ticket, registrazione delle conversazioni telefoniche, conservazione dei dati, obbligo annuale di reportistica
	Business Continuity Affidabilità dei sistemi e garanzia di continuità in presenza di eventi critici (gruppo elettrogeno per garantire la continuità del servizio per almeno 24 ore)



CREDIT MANAGEMENT

La **rateizzazione dei pagamenti** e il **monitoraggio dei piani di rientro** sono l'elemento distintivo di un **modello di gestione del credito** specifico per le aziende idriche che punta a



Ridurre i tempi di incasso



Creare flussi di cassa



Educare al pagamento



Ridurre il rischio

Il modello operativo tiene conto della **tipologia di cliente** (utenze domestiche, società private, pubblica amministrazione) e dell'**anzianità** di ogni singola posizione debitoria.

Gli obiettivi vengono condivisi con il gestore e la remunerazione è prevalentemente legata ai risultati di incasso raggiunti.

Aqua Service mette in campo gli strumenti operativi più adeguati:

- ◆ *phone collection*
- ◆ *preparazione e invio lettere di sollecito*
- ◆ *info commerciali e rintracci*
- ◆ *precontenzioso*
- ◆ *stipula e monitoraggio piani di rientro*
- ◆ *gestione reclami e dispute*
- ◆ *home collection*
- ◆ *azione legale*



MULTICANALITÀ



Le soluzioni Aqua Service sono flessibili, customizzate e multicanali grazie a **tecnologie sofisticate** che raggiungono l'utenza sul territorio e in movimento, offrendo un supporto per ogni esigenza di comunicazione con il gestore.

L'**applicativo gestionale** con sistema **ticketing**, web based e multicanale, interagisce con i sistemi già in uso dai gestori attraverso i web services ed integra differenti tecnologie e canali: sms, e-mail, telefono, web chat, social network, app.





Customer Service 800.023.123

www.soluzionimediacom.com

marketing@soluzionimediacom.com



Quality Management System

UNI EN ISO 9001:2008 N° 9175.MDCM

UNI EN 15838:2010 (UNI 11200:2010) N° 018BZ/0

Rendimento Tecnologico Aziendale N° 000004 del 08/11/2013

PARTITA IVA: 03467031211

