



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

Mediacom è l'azienda specializzata nei CRM BPO Services. In oltre 20 anni di storia è diventata un punto di riferimento in Italia nell'erogazione di servizi di outsourcing B2B e B2C e in maniera sempre più efficace si è inserita nelle relazioni omnicanale tra azienda Committente e Cliente finale.

L'azienda, presente con più sedi sul territorio italiano, gestisce al momento oltre 110 commesse in contemporanea, molto eterogenee tra loro in termini di dimensioni, industry, tipologie di servizio e livelli di complessità. Significativa l'esperienza maturata nei settori regolamentati e vigilati dall'ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Oltre 40 il numero di commesse attive nel solo settore Idrico grazie ad AQUA SERVICE, una soluzione di servizi

integrati sviluppati da MEDIACOM per i Gestori del servizio idrico. Obiettivo? Gestire, Ascoltare, Assistere, Monitorare, Sollecitare, Curare l'utente finale nel rispetto di quanto previsto dall'ARERA in materia di standard di qualità contrattuali e livelli di servizio, migliorando i KPI driver della relazione Committente/Utente finale: Customer Satisfaction, DSO (Days Sales Outstanding), Gestione Reclami, Business Continuity, Privacy.



CUSTOMER SERVICE



H24 PRONTO INTERVENTO



CREDIT MANAGEMENT

I servizi Aqua Service sono modulari, completamente personalizzabili e integrabili. I consulenti Mediacom sono in grado di confezionare il servizio su misura assicurando che ogni Customer Operation Process venga costruito e gestito in sintonia con le esigenze e gli obiettivi del committente e sia compliance con le prescrizioni dell'ARERA.

Qualità elevata, attenzione allo sviluppo del capitale umano, capacità di integrare tecnologia e adattarsi alle differenti esigenze sono la chiave del successo aziendale. La soddisfazione dei committenti è la forza più grande che ha guidato e indirizzerà le ambiziose sfide del futuro della società.

DICONO DI NOI

Piero D'Onofrio - Billing Administrator & Back Office Manager - Acqualatina Spa

"Mediacom risponde al nostro bisogno di offrire servizi di elevata qualità agli utenti, nel pieno rispetto degli SLA- Service Level Agreement- concordati. Ogni giorno l'azienda ci dimostra la sua competenza concretamente, confermandosi un partner affidabile e professionale, capace di ascoltare le nostre esigenze e di adeguarsi in modo flessibile e in tempi brevi."



PERCHÉ SCEGLIERE AQUA SERVICE?

- ✓ Rispetto degli standard di qualità dell'ARERA
- ✓ 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
- ✓ Monitoraggio della Customer Satisfaction
- ✓ Servizio certificato UNI EN 15838:2010 (seguendo i criteri della UNI 11200:2010)

Con la legge di Bilancio 2018 pubblicata il 29 dicembre 2017 vengono attribuiti all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI), anche i compiti di regolazione e controllo nel settore dei rifiuti, diventando così ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Mediacom dà vita a **Qualitambiente**, un pacchetto di servizi integrabili sul Customer Operation Process che, mutuando la significativa esperienza e presenza nei

settori già regolamentati, si pone l'obiettivo di dialogare con i Gestori del servizio di igiene urbana pubblici e privati per costruire insieme ed erogare soluzioni di **servizi affidabili, flessibili e veloci** da attivare, con l'impegno di trasformare dei costi fissi in costi variabili e il vantaggio di garantirsi un elevato livello di specializzazione.



La **Qualità** che Mediacom garantisce in ciascuna fase dei servizi è frutto di un grande lavoro di squadra, un connubio importante di diverse competenze.

Nel novembre 2014 l'azienda ottiene la Certificazione volontaria **UNI EN 15838:2010** (seguendo i criteri della UNI 11200:2010). In particolare, la normativa impone a Mediacom di rispettare 44 indicatori-KPI di servizio sulla base di rilevazioni quotidiane delle attività erogate: dalla soddisfazione dell'utente finale alla qualità del contatto, dalla specificità dei processi erogati alla qualità e alla quantità della formazione fruita dal personale ed alle infrastrutture messe a disposizione.

Nel 2018 si certifica **ISO/IEC 27001:2013** per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle informazioni per proteggere il patrimonio informativo dai rischi interni ed esterni, assicurando al committente la massima

Azienda recupero crediti ai sensi degli artt. 115 e 120 del T.U.L.P.S.

garanzia in termini di sicurezza nella gestione dei dati. Per consolidare e rafforzare la propria proposta di servizi, Mediacom è lieta di annunciare un importante accordo di partnership con INNOVA Consorzio per l'Informatica e la Telematica Srl, società di sviluppo software che negli ultimi anni si è specializzata nell'ambito dell'informatizzazione dei servizi di igiene urbana proponendo la piattaforma proprietaria **INNOVAMBIENTE**, soluzione per la gestione, il controllo e la misurazione di ogni fase del ciclo di raccolta e smaltimento differenziato dei rifiuti, di fondamentale importanza per puntare alla misurazione della raccolta in ottica di tariffazione puntuale.

La Partnership Mediacom-Innova consentirà e favorirà l'elaborazione di proposte progettuali ancor più complete e attraenti per i Gestori.

Visita il sito Mediacom per maggiori informazioni

www.soluzionimediacom.com
comunicazione@soluzionimediacom.com

