



CRM Imprese

Imprese commerciali e reti vendita

Eventi Formativi

Gestione contrattuale tramite CRM per gli Enti Gestori e gli Obblighi derivanti dalla AEEGESI n. 655/2015/R/idr

EDIZIONE del 5 Maggio 2016

Presso Altran Italia S.p.A.

Centro Direzionale Isola F1, Via Giovanni Porzio, 4, 80143 Napoli

ORARIO: dalle 9.30 alle 13.30

SOMMARIO DEGLI INTERVENTI

Organizzazione e controllo degli standard di servizio, con particolare attenzione alla complessità derivante **la trasversalità dei processi**, affrontabile e risolvibile mediante l'**integrazione CRM** e soluzioni informatizzate, attraverso l'applicazione delle metodologie adottate nei sistemi CRM, come ad esempio l'acquisizione "multicanale" delle istanze; apertura ticket; lavorazione istanze; chiusura ticket e risposte automatizzate e produzione reportistica interna e esterna.

Principali aspetti della normativa vigente in materia, fino a "sviscerare" i nodi critici, in particolare, della delibera AEEGESI n. 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico" integrato.

In dettaglio:

- Attivazione e cessazione dei Servizi
- Gestione Contrattualistica
- Disattivazione Servizi
- Elementi di tariffazione e indennizzi
- La gestione della raccolta e della diffusione delle informazioni all'utenza
- Sistema a supporto del calcolo degli indicatori
- Obblighi di registrazione e verifica dei dati
- Produzione reportistica interna e Normativa AEEGESI

Best Practice: TELECOM ITALIA- Le TELCO come precursori di sistemi di qualità integrata

RELATORI E DOCENTI

Gianluca Caruso
Aldo Borelli
Michael Campurra
Romualdo Lodovici
Giuseppe Lamantia

SEDI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

Soggetto Attuatore 

EDIZIONE: In Aula dalle ore 9.30 – 13.30

SESSIONI: • A seguire nel pomeriggio dalle 14.00 alle 18.00

- On Line (moduli da 2h) con prenotazioni settimanali

entro giugno 2016



La tua
Campania
cresce in
Europa