

Direzione Generale, 12/10/2017

Anas potenzia il customer care: al via Trouble Ticketing e Live Chat

icone di comunicati incontri

Partono due nuove forme di comunicazione che migliorano la funzionalità dei servizi al cliente. Applicata metodologia Lean Six Sigma, per ridurre costi, ottimizzare processi, migliorare livelli servizio. Migliora Customer Satisfaction

A partire da oggi il servizio clienti di Anas si arricchisce di due nuove funzionalità: il **Trouble Ticketing** e la **Live Chat**. L'obiettivo, in linea con gli indirizzi strategici espressi dal top management, è quello di mettere il cliente al centro dell'offerta fornendogli strumenti più efficienti per dialogare con l'Azienda.

Il **Trouble Ticketing** è il servizio che consente al cliente di tracciare l'intero percorso della sua richiesta, migliorando la customer experience.

La **Live Chat** è un canale di comunicazione che velocizza e rende più trasparente il dialogo tra il cliente e l'azienda.

Entrambi i nuovi servizi, disponibili sul sito www.stradeanas.it [1], si affiancano ad altri servizi già attivi, quali:

- **il canale social Twitter dedicato ai clienti @ClientiAnas, uno degli strumenti più utilizzati dai clienti Anas** che recentemente ha ottenuto la validazione dell'account attraverso il badge blu di Twitter;

- **il numero verde di contatto dedicato ai clienti 800.841.148**, che per le risposte si avvale anche dei tradizionali canali quali e-mail, PEC e SMS.

Il potenziamento della customer care è stato possibile grazie all'introduzione della metodologia **Lean Six Sigma**, applicata a tutti i processi del Servizio Clienti di Anas, che ha permesso di ridurre i costi aziendali, ottimizzare i processi, migliorare i livelli di servizio e la soddisfazione del cliente.

L'analisi di **Customer Satisfaction**, condotta in collaborazione con l'Università Federico II di Napoli, che ha certificato dati e metodologie, ha rilevato una crescente soddisfazione del cliente sulle attività svolte dal servizio.

Collegamenti

[1] <http://www.stradeanas.it>