



Stadtwerke Meran  
für unsere Stadt

ASM Merano  
per la nostra città

# Insieme per una città pulita Gemeinsam - Für eine saubere Stadt

## Gestione Customer Care e WasteWerke

18 ottobre 2022

Best practice per i Premi CMMC

Matteo Filippi

# Merano: Eccellenza turistica e culturale



**Abitanti: 40.000**

**Turisti: oltre 1.000.000 all'anno**

# Merano: Eccellenza nella cura dell'Ambiente

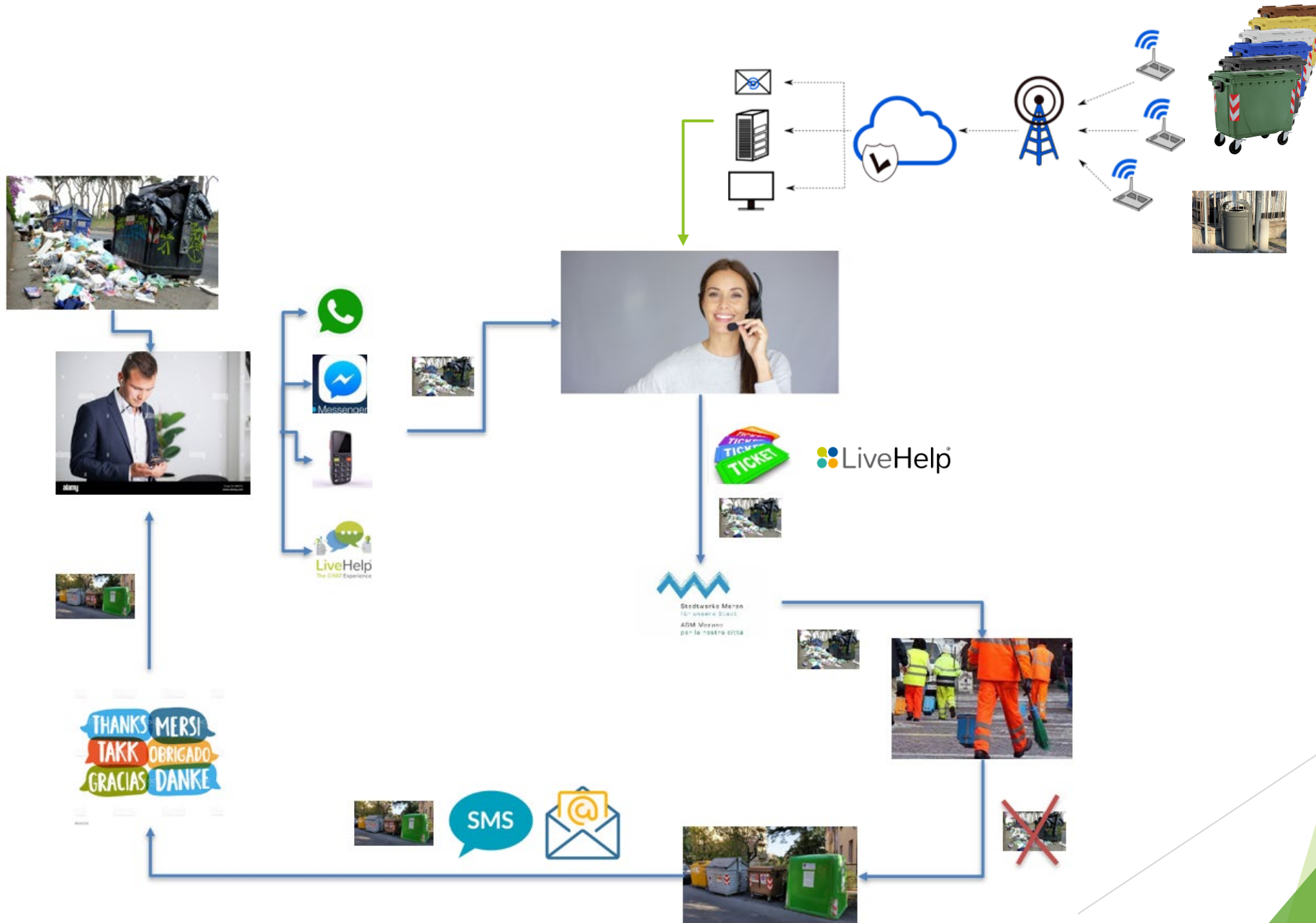
The screenshot shows the homepage of the Comune di Merano website. The header includes the city logo and navigation menus for 'Servizi al cittadino', 'Amministrazione', 'Politica', 'Strutture', and 'Vivere a Merano'. A search bar is located in the top right. The main content area features a breadcrumb trail: 'Home > Servizi al cittadino > Servizi > Il Comune dalla A alla Z'. Below this, there is a sidebar with 'SERVIZI AL CITTADINO' and a main heading 'Prevenzione rifiuti 2022'. The text below the heading states: 'Ogni abitante di Merano produce in media 200 kg di rifiuti residui all'anno. Un enorme spreco di risorse che deve essere ridotto. L'Amministrazione comunale di Merano si è posta l'ambizioso obiettivo di dimezzare la quantità di rifiuti residui pro capite entro il 2030. In particolare l'enorme quantità di materiali da imballaggio può essere ridotta in misura significativa grazie a una spesa più oculata, a una più attenta raccolta differenziata e all'uso di contenitori riutilizzabili. In quest'ottica, l'Amministrazione comunale e l'Azienda servizi municipalizzati di Merano hanno fatto proprio il motto "meno è meglio" per avviare una campagna di sensibilizzazione in più fasi e promuovere una gestione più sostenibile dei rifiuti.'

## Insieme per una città pulita - Video

The screenshot shows a news article on the Comune di Merano website. The header is identical to the previous screenshot. The main heading is '"Rifiuto selvaggio", ora c'è il pronto intervento'. The article text reads: 'Un sacchetto della spazzatura abbandonato sul ciglio della strada, un vecchio materasso lasciato all'isola ecologica, una lavatrice smaltita illegalmente in riva al fiume: volete segnalare anche Voi un caso di "rifiuto selvaggio"? Ora c'è un sistema nuovo, semplice e veloce per farlo: si chiama *customer care service* ed è il nuovo servizio clienti di ASM per una città pulita. Tramite il numero di servizio +39 0473 283000, lo sportello clienti o la live chat sul sito web dell'Azienda servizi municipalizzati ([www.asmmerano.it](http://www.asmmerano.it)), cittadine e cittadini meranesi possono segnalare depositi illegali di rifiuti. La segnalazione viene immediatamente inoltrata a un operatore e trattata prima possibile da un gruppo di pronto intervento appositamente organizzato. Dopo che i rifiuti sono stati asportati, il cittadino o la cittadina che ha segnalato il caso riceverà una notifica da parte di ASM con la conferma dell'avvenuta rimozione.'



# Customer Care ASM Merano 2.0





# Canali di contatto - Fase 1

Il Cliente che rileva una problematica che valuta da segnalare potrà utilizzare i seguenti canali (in questa fase)

- ▶ Numero di assistenza 0473 283000
- ▶ Sportello Clienti
- ▶ Servizio Chat dal sito <https://www.swmeran.it>

Il servizio di segnalazione è attivo nei giorni e negli orari di apertura del nostro Servizio Clienti proprio per permettere l'immediata gestione della segnalazione, ossia:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:00
- al sabato dalle ore 8:30 alle 12:00



# Canali di contatto - Fase 2

- ▶ A seguire il Cliente ci potrà contattare attraverso altri canali aggiuntivi, più precisamente:



# 1. Raccolta Segnalazione

L'operatore che interagisce con il Cliente per raccogliere la segnalazione aprirà il ticket relativo selezionando la tipologia e rilevando il numero di cellulare o la mail del Cliente per segnalare il completamento una volta effettuato

Bidoni Isole e Cestini - Livello di Riempimento	Servizio - Degrado aree verdi (competenza comune)
Bidoni Isole e Cestini - Pulizia	Rifiuti - Abbandoni
Bidoni Isole e Cestini - Danneggiamenti	Rifiuti - Ingombranti
Bidoni Isole e Cestini - Guasti	Rifiuti - Discariche abusive
Bidoni Isole e Cestini - Furti	Rifiuti - Denunce comportamenti non corretti
Servizio - Disservizi nella raccolta differenziata (cartone/plastica/umido)	Rifiuti - Carcasse Animali
Servizio - Mancati svuotamenti o campane piene	Rifiuti - Siringhe e presidi medici

CREA TICKET: LS1GIF1YZG

Crea Nuovo Ticket per

Codice cliente: (Nuovo cliente)  
LS1GIF1YZG

Nome

Cognome

Telefono

E-Mail

Categoria Ticket  
GEN\_CONT - Contatto - Contatto Generico

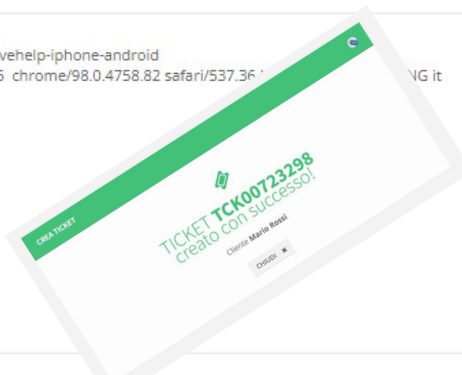
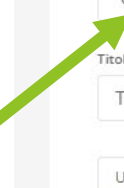
Titolo Ticket  
Ticket da chat con LS1GIF1YZG

UID: LS1GIF1YZG  
Provenienza: https://livehelp.it/news/app-livehelp-iphone-android  
Sistema: (windows nt 10.0; win64; x64) 537.36 chrome/98.0.4758.82 safari/537.36  
Ingresso: 14/02/2022 10:39:04  
Uscita: 14/02/2022 10:39:20

Trascrizione chat:

LiveHelp®

ANNULLA CREA TICKET →



## 2. Segnalazione al Coordinatore

- Dopo che il ticket è stato aperto, viene inviata una un'email di apertura ticket al coordinatore del servizio lato ASM Merano:

Mail apertura ticket a coordinatore	<b>Oggetto</b>	Nuovo ticket di segnalazione customer care	Neues Costumer Care Ticket
	<b>Testo</b>	E' stata ricevuta una nuova segnalazione dal servizio Customer Care. Per la descrizione completa e assegnazione andare al seguente link: XXXXXX Cordiali Saluti	Es ist ein neuer Bericht von der Kundenbetreuung eingegangen. Die vollständige Beschreibung und die Aufgabenstellung finden Sie unter folgendem Link: XXXXXX Mit freundlichen Grüßen.



# 3. Assegnazione ticket

- Il coordinatore assegnerà il ticket di intervento all'operatore sul campo previsto

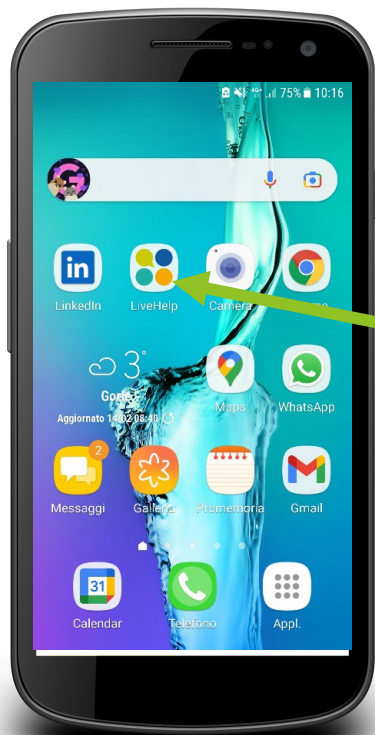
The screenshot displays the 'AZIONI TICKET MULTIPLI' (Multiple Ticket Actions) interface in LiveHelp. At the top, the 'Stato' (Status) is set to 'APERTO' (Open). Below this, there are 'Filtra' (Filter) and 'Reset filtri' (Reset filters) buttons. The 'Azione' (Action) dropdown is set to 'ASSEGNA' (Assign), with an 'Esegui Azione' (Execute Action) button. A 'SELEZIONA TUTTI' (Select All) toggle is visible. The main area lists four tickets, each with a red 'X' icon, a ticket ID, a status, and a 'Richiesta da' (Requested by) field. The first ticket, #TCK00727131, is assigned to 'RACCOLTA INGO MBRANTI' and has a green toggle. The other three tickets are assigned to 'RACCOLTA NON EFFETTUATA' and have greyed-out toggles. Each ticket entry includes a 'Richiesta da' field and an 'Anteprima' (Preview) button.

Ticket ID	Status	Richiesta da	Assignment	Action
#TCK00727131	RACCOLTA INGO MBRANTI	Richiesta da	ASSEGNA	Green Toggle
#TCK00727209	RACCOLTA NON EFFETTUATA	Richiesta da	ASSEGNA	Greyed-out Toggle
#TCK00727651	RACCOLTA NON EFFETTUATA	Richiesta da	ASSEGNA	Greyed-out Toggle
#TCK00727652	RACCOLTA INGO MBRANTI	Richiesta da	ASSEGNA	Greyed-out Toggle

## 4. Ricezione Ticket assegnato

- ▶ L'operatore ecologico in attività, riceve la segnalazione sul cellulare via SMS che ha una nuova assegnazione:

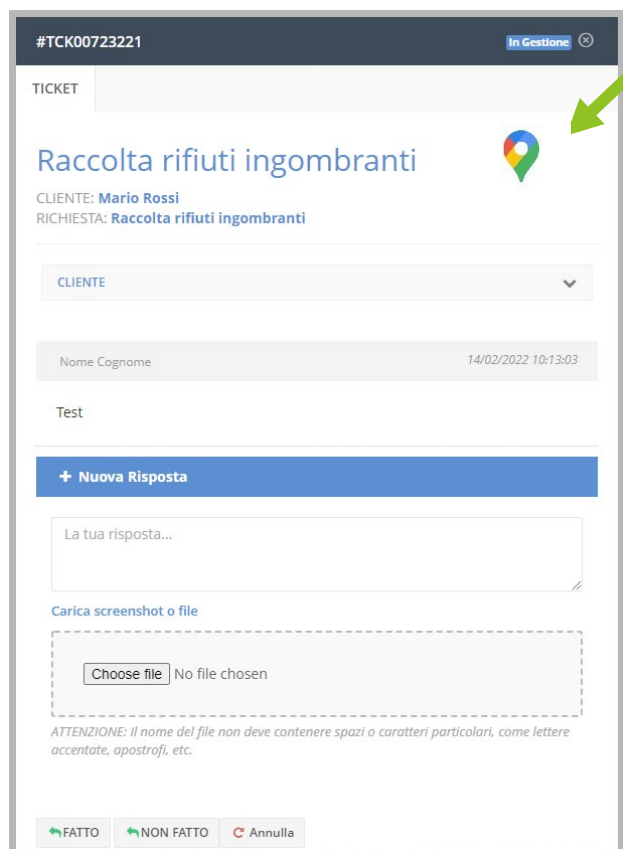
SMS ad operatore ecologico	<b>Testo</b>	Nuovo Ticket Customer Care - Click per dettagli	Neues Customer Care Ticket - Klicken Sie für Details
----------------------------	--------------	---	--



Attraverso il click direttamente nel messaggio o attraverso l'app relativa entrerà direttamente nel ticket relativo


# 5. Evasione Ticket assegnato

- L'operatore ecologico in attività, entrando nel ticket potrà utilizzare la navigazione di Maps per vedere dove andare a svolgere l'attività assegnata:



#TCK00723221 In Gestione

TICKET

Raccolta rifiuti ingombranti 

CLIENTE: Mario Rossi  
RICHIESTA: Raccolta rifiuti ingombranti

CLIENTE ▼

Nome Cognome 14/02/2022 10:13:03

Test

+ Nuova Risposta

La tua risposta...

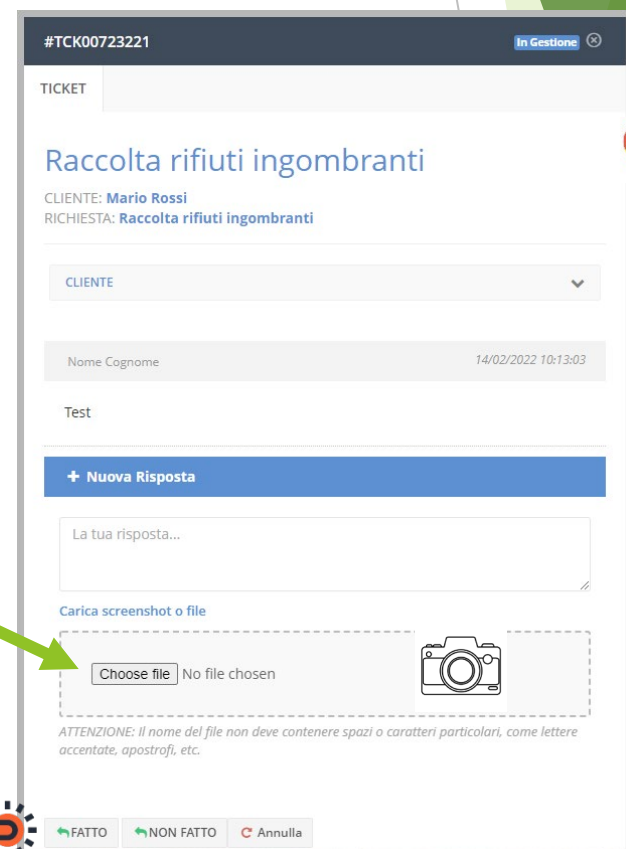
Carica screenshot o file

Choose file No file chosen

ATTENZIONE: Il nome del file non deve contenere spazi o caratteri particolari, come lettere accentate, apostrofi, etc.


FATTO NON FATTO Annulla

Una volta risolto il problema, l'operatore segnerà come completata l'attività caricando obbligatoriamente una fotografia di quanto svolto



#TCK00723221 In Gestione

TICKET

Raccolta rifiuti ingombranti 

CLIENTE: Mario Rossi  
RICHIESTA: Raccolta rifiuti ingombranti

CLIENTE ▼


Nome Cognome 14/02/2022 10:13:03

Test

+ Nuova Risposta

La tua risposta...

Carica screenshot o file

Choose file No file chosen 

ATTENZIONE: Il nome del file non deve contenere spazi o caratteri particolari, come lettere accentate, apostrofi, etc.

FATTO NON FATTO Annulla



# 6. Feed-back al Cliente

Quando l'operatore segnala il completamento del ticket, il sistema avvisa automaticamente il cliente segnalatore via SMS o mail a seconda del canale scelto per la comunicazione in fase di apertura del ticket:

SMS a cliente segnalatore	<b>Testo</b>	Abbiamo evaso la Sua segnalazione. Grazie per la collaborazione.	Wir haben Ihren Hinweis bearbeitet. Wir danken Ihnen für Ihre Mitarbeit.
Mail a cliente segnalatore	<b>Oggetto</b>	Evasione segnalazione	Bearbeitung der Meldung
	<b>Testo</b>	Buongiorno, La avvisiamo che abbiamo provveduto ad evadere la Sua segnalazione. La ringraziamo per la collaborazione che ci permette di migliorare ulteriormente il nostro servizio. Cordiali Saluti	Guten Tag, wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass Ihr Hinweis bearbeitet worden ist. Vielen Dank für Ihre Mitarbeit, damit ermöglichen Sie es uns, den Kundenservice laufend zu verbessern. Mit freundlichen Grüßen.

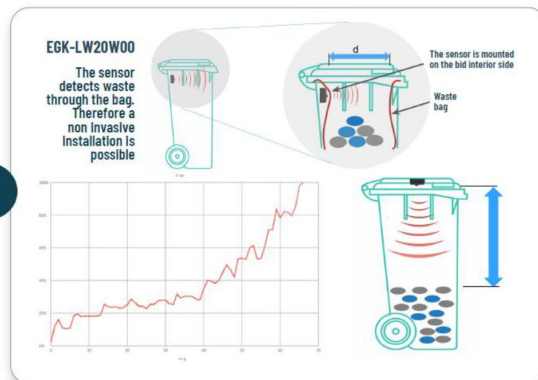
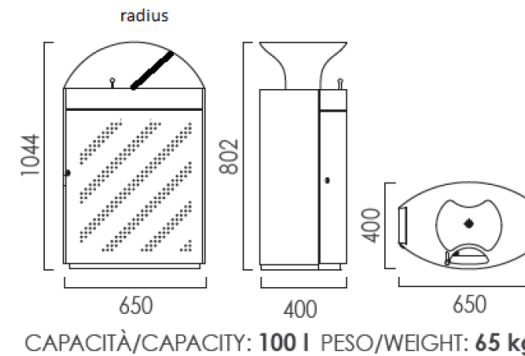
# Progetto pilota WasteWerke

L'evoluzione del servizio permette attraverso la rete LoraWan di avere dei sensori installati sui cestini delle zone di maggior afflusso per controllarne il livello di riempimento e permetterne lo svuotamento prima che siano troppo pieni.



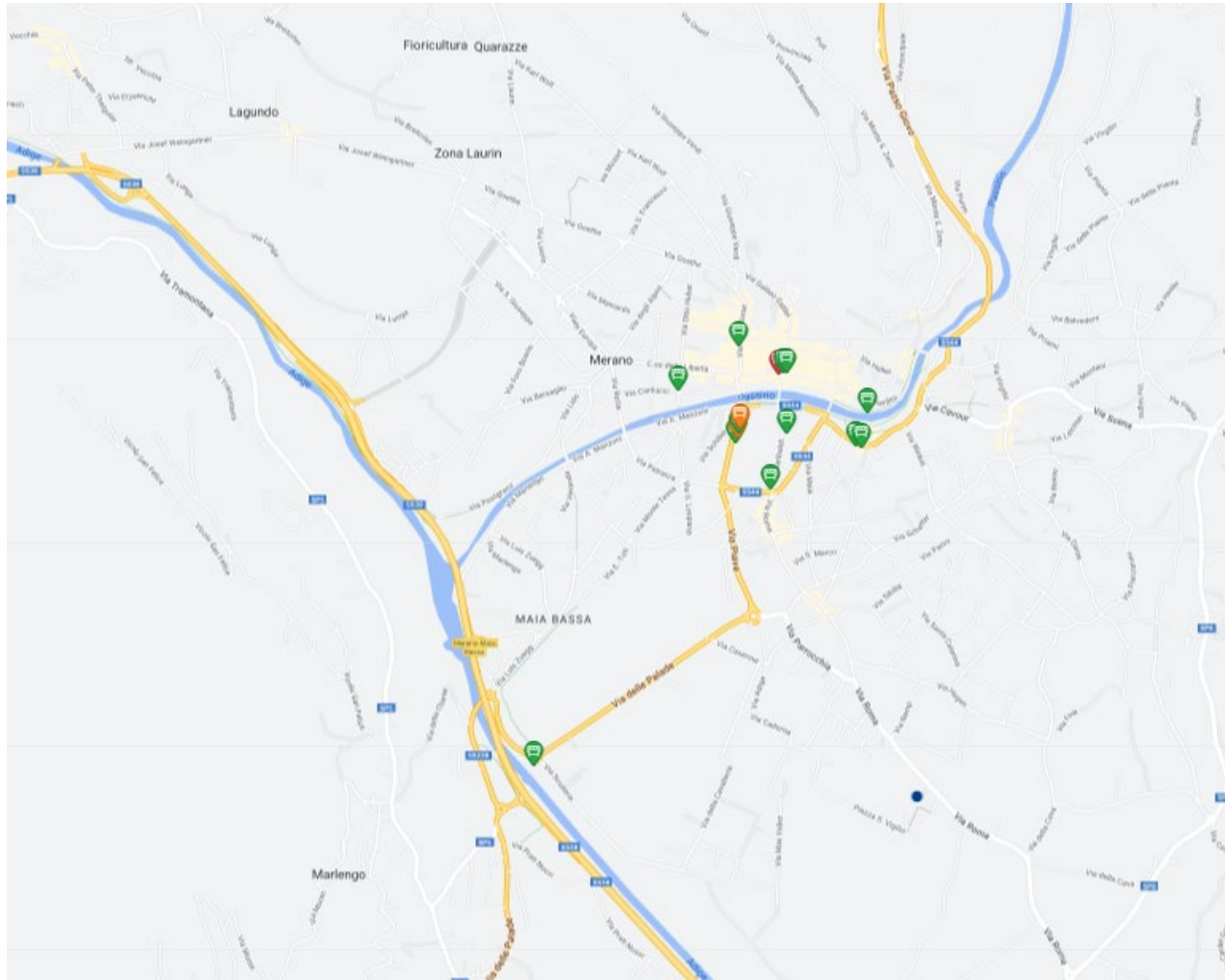
5

CATO 550  
stino  
Wastepaper bin





# Progetto pilota WasteWerke - Percorso Migliore



## Eventi

### 01 (Modern)

07.10.2022 13:55: Il contenitore dei rifiuti '01 (Modern)' è pieno, più veloce della previsione di svuotamento 11/10/2022 12:24:26.

### 10 (Alt)

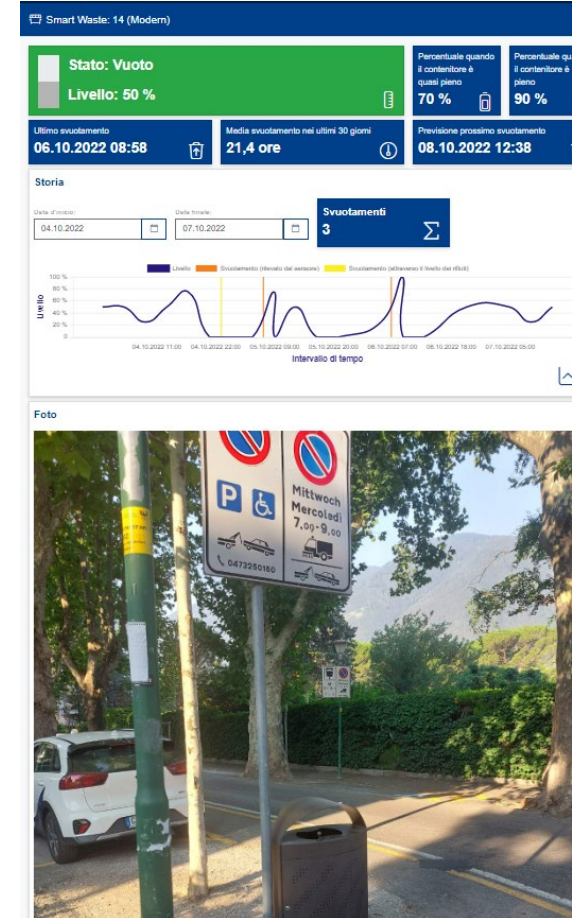
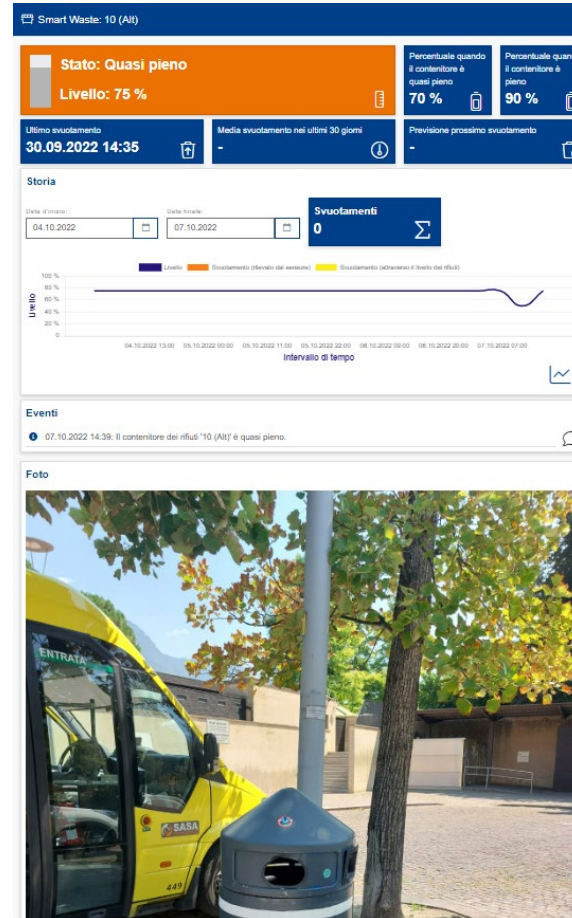
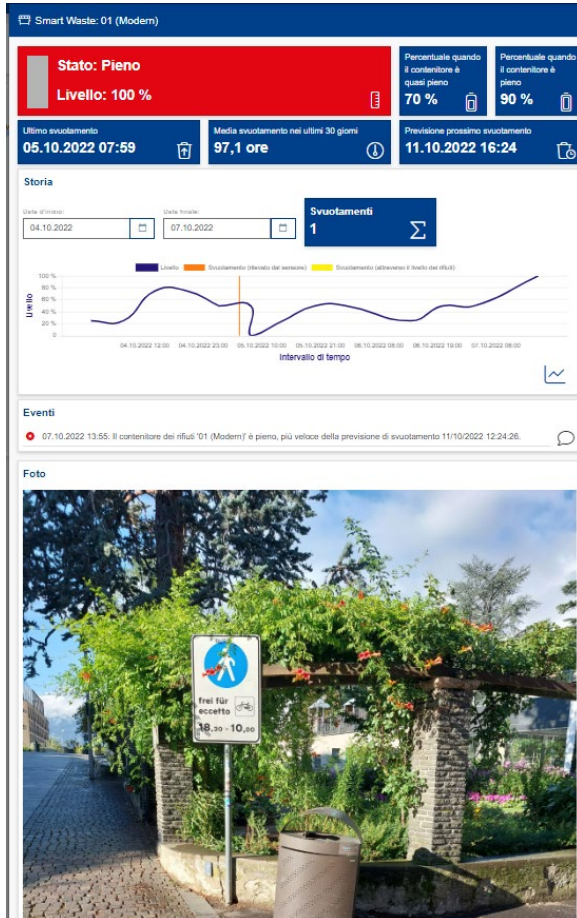
07.10.2022 14:39: Il contenitore dei rifiuti '10 (Alt)' è quasi pieno.

### 12 (Modern)

07.10.2022 02:42: Il contenitore dei rifiuti '12 (Modern)' è quasi pieno.

Il sistema inoltre, attraverso dei sistemi di Intelligenza Artificiale (IA) permetterà di definire il percorso più efficace per permettere di intercettare e svuotare in anticipo i cestini che, sul percorso verso il cestino pieno, si stanno altrettanto riempiendo.

# Progetto WasteWerke - Analisi preventiva di riempimento



Queste simulazioni permettono di analizzare le zone di produzione dei rifiuti e quindi di avere, in maniera preventiva, delle informazioni su dove, se necessario, incrementare il numero di cestini o la loro posizione.



Stadtwerke Meran  
für unsere Stadt

ASM Merano  
per la nostra città

**Grazie per l'attenzione**

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**