

Omnimilano-AMSA, CUSTOMER CENTER VINCE PREMIO "RELAZIONE CON CLIENTE" 2010

(OMNIMILANO) Milano, 21 gen - "Con oltre mezzo milione di contatti telefonici all'anno e 9.000, tra lettere ed e-mail, Amsa si dimostra una realtà che ha messo al centro della propria azione il servizio e il dialogo con i cittadini. Per questo ringrazio e mi complimento con Silvia Intra, Responsabile del Customer Center Amsa dal 1997, che ha vinto il "premio Relazione con il Cliente 2010", al quale ha partecipato per la sezione "Servizi al Cittadino". E' questo il commento del Presidente di Amsa, Sergio Galimberti, alla notizia della premiazione che ha avuto luogo il 20 gennaio presso il Club Camperio di via Giulini 6, da parte del Customer Management Multimedia Competence (CMMC). Si tratta di un Club che, dal 1997, aggrega società ed enti che si occupano di relazione con clienti e cittadini attraverso i canali multimediali. La rosa dei finalisti è stata scelta sulla base della partecipazione vivace ai dibattiti e ai forum presenti sul sito del Club e il voto è stato espresso dai soci del CMMC e da Aziende ed Enti legati a tematiche riguardanti i rapporti con i cittadini, che hanno potuto votare il loro candidato preferito esprimendo un parere favorevole sul notiziario "To be on-line" diffuso dal CMMC. Al concorso hanno partecipato numerose Società da tutta Italia. Silvia Intra è stata la vincitrice della sezione "Servizi al Cittadino", seguita al secondo posto da Gianluca Cesare di "Lombardia Informatica", al terzo da Antonella Monno di "Acquedotto Pugliese" e al quarto da Cristoforo Massari della "Provincia di Milano". "In Amsa siamo sempre meno in un mercato protetto e sempre di più in regime di concorrenza, per questo occorre tenere alta la qualità del servizio e la forza del brand, fidelizzando i cittadini-clienti" - ha spiegato. Il Customer Center Amsa è stato posto in particolare evidenza per il ruolo svolto nel quotidiano dialogo con i cittadini e l'ascolto attento delle esigenze dei milanesi. L'affidabilità e la tempestività del Call Center dell'Azienda sono testimoniate dai ringraziamenti che quotidianamente arrivano dalla cittadinanza, oltre che da enti ed Istituzioni, per il servizio reso: su un totale di 9.518 segnalazioni annue più di 440, pari al 5% del totale, esprimono soddisfazione e gratitudine per la professionalità dimostrata dagli operatori, mentre la percentuale dei reclami è solo del 4%.

550.000 sono i contatti telefonici annui, di cui circa la metà riguardano informazioni e chiarimenti sul servizio di ritiro ingombranti e sulla raccolta differenziata presso le riciclerie. Contiamo però di dirottare molte di queste richieste sul sito aziendale, dove è già attiva la prenotazione on-line del Servizio Ingombranti. Novemila sono, invece le pratiche di corrispondenza evase nel 2009 (di cui 5.000 mail). Infine il Numero Verde nel 2009 ha ricevuto 360 visitatori e ha partecipato a circa 12 incontri sul territorio o presso i Consigli di Zona. "E' stata una grande soddisfazione - ha detto Silvia - trovarmi tra i finalisti e vincere questo premio, ma

soprattutto mi hanno resa felice le moltissime manifestazioni di stima ricevute da colleghi e clienti. Questa è stata la vera vittoria: un risultato che non avrei potuto ottenere da sola. Ringrazio, perciò, tutti i colleghi del Customer Center e delle Unità Operative Amsa che meritano di condividere con me questa gratificazione".