

BACK OFFICE SYSTEM

Servizio web gestione App,
Numero Verde e On Demand

Completamente fruibile via web, pensato per gestire e aggiornare in maniera semplice e dinamica i contenuti dell'App informativa e interattiva che utilizzano i cittadini.

Migliora l'efficienza del Numero Verde nella gestione delle richieste da parte delle utenze e permette la schedulazione automatica e ottimizzata dei ritiri On Demand.

GESTIONE APP "RACCOLTA COMUNE"

Il sistema web di Back Office consente, tramite un'interfaccia web semplice e intuitiva, di:

- mantenere sempre aggiornate le informazioni disponibili sull'App e fruibili dai cittadini, quali il calendario di raccolta, la guida ai conferimenti, il dizionario dei rifiuti, le informazioni sui Centri di Raccolta, le possibili tipologie di segnalazioni, le possibili tipologie di ritiro a domicilio, le informazioni relative al Numero Verde;
- inviare comunicazioni all'utenza attraverso notifiche push personalizzate.



GESTIONE NUMERO VERDE

Il Servizio di Backoffice consente di catalogare segnalazioni o richieste di ritiro, per esempio riferite ad ingombranti, rae, sfalci di potature, secondo due modalità:

- in maniera del tutto automatica se giungono da un cittadino attraverso l'utilizzo dell'App informativa e interattiva "Raccolta Comune";
- attraverso inserimento dei dati nell'interfaccia web semplice e intuitiva.

La catalogazione comprende tutti i dati dell'utenza e i dettagli della richiesta compresa l'eventuale foto allegata. L'operatore del numero verde che prende in carico la segnalazione può dare immediato feedback all'utenza tramite una notifica che sarà visibile sull'App o tramite mail.

Nel caso di una richiesta di ritiro, è possibile associarla ad un giorno del calendario in modo da creare un piano di servizio giornaliero di ritiri. Tale piano è dettagliato ed esportabile in formato stampabile.



RACCOLTA ON DEMAND

È integrata la gestione del servizio On Demand che consente di:

- definire lo scenario operativo specificando i mezzi destinati al servizio, le frazioni da raccogliere, le zone di raccolta ed eventualmente il calendario;
- acquisire le richieste di ritiro da parte dell'utenza che giungono automaticamente al sistema attraverso l'App "Raccolta Comune" o sono inserite dagli operatori del Numero Verde;
- generare la lista dei ritiri organizzati secondo percorsi ottimizzati che possono essere trasmessi su un dispositi-

vo mobile a bordo del veicolo con installata l'App "On Demand" che consente la navigazione assistita;

- tracciare tutte le richieste evase per un controllo a consuntivo.

I servizi di raccolta On Demand sono gestiti in maniera completamente automatizzata attraverso un avanzato elaboratore software delle richieste che dispone di tutti i dati di input, comprese le informazioni di geolocalizzazione delle utenze.

// BACK OFFICE SYSTEM //



