

DMT per il Consorzio di Bonifica

DMT

Situazione

Il Consorzio di Bonifica offre ai contribuenti consortili un servizio di informazioni relative agli avvisi ordinari di pagamento.

Per supportare le risorse interne il Consorzio intende avvalersi di risorse umane esterne professionalmente preparate e tecnicamente esperte, per velocizzare i contatti/richieste.

Il call-center DMT

DMT telemarketing Srl è la prima società di telemarketing nata in Italia dal 1984 operativa per attività di call center integrato a servizio completo certificata ISO9001 per attività di call center e customer service. Lo svolgimento del servizio avviene presso la sede della società, in una sala appositamente attrezzata con i sistemi tecnologici di comunicazione; il passaggio delle telefonate avviene attraverso il sistema informatico del call-center.

Vantaggi nell'utilizzo del servizio DMT

- a) Qualità - gestione con operatori tutti dipendenti DMT con altissima qualità di contatto, professionisti della comunicazione
- b) Economicità - forfait di gestione e costo per contatto/minuto ricevuto
- c) maggiori chiamate - con la gestione tramite ACD sarà possibile avere più chiamate contemporanee e gestire l'over-flow in modo intelligente (picchi di chiamate)
- d) informazioni e dati - trasferimento di dati con coordinamento da parte dell'Account DMT preposto.

L'obiettivo principale è rappresentato dalla gestione on-line di tutte le richieste, anche attraverso un servizio di ticketing, direttamente all'interno della piattaforma informatica in uso al Settore del Catasto consortile:

- [illegible]

cosa facciamo per i consorzi di bonifica

Siamo la prima linea di interfaccia con il contribuente rispondendo a nome e conto del Consorzio di Bonifica.



Gestiamo 800 verde – email – sms – whatsapp e altre interazioni possibili con l'interlocutore. Tutti gli TeleOperatori sono specializzati nella gestione di contatti gestiti sul CRM.

A] Gestione base

- Verifica posizioni x vulture e info generali su consorzio / finalità / tassazione
- Gestione informativa su piani di classifica / gradualità (ove previsto)
- Richiesta di sgravi su CRM (poi trasferito ticket al Consorzio per l'espletamento)
- Verifica pagamenti con consultazione (su Incas o altri programmi)

B] Gestione avanzata

- Correzione anagrafiche (inAnagrafiche o altri programmi)
- Ristampa quietanze di pagamenti (inVulture o altri programmi)
- Invii Avvisi (bollettazione) via @e-mail a chi ne fa richiesta (smarrito o non arrivato)

Supportare

supporto al Consorzio

DMT risponde a nome e conto del Consorzio di Bonifica per sostituirsi al servizio informazione e catasto nei momenti di picco di chiamate o per tutto l'anno.

affiancamento ad operatori del Consorzio

DMT come front-line per gestire tutte le richieste di primo livello o può essere anche affiancata agli operatori del consorzio per gestire i picchi di contatti.

copertura per picchi di chiamate

tutto il servizio call center in DMT oppure soltanto al verificarsi di "n" chiamate oppure se occupato per "x" tempo, DMT può intervenire a supporto del consorzio.

contact-center interattivo

DMT utilizza una piattaforma di Phonia-SMS-Web per interagire con gli interlocutori rilevando le richieste e registrando le informazioni e i dati.

IL NOSTRO TEAM - gli specialisti

gli operatori DMT sono professionisti della comunicazione ed esperti di assistenza ai contribuenti, dipendenti diretti specializzati nella gestione del CRM dei consorzi di bonifica per la risoluzione delle richieste

Il Personale specializzato

Team DMT - Il gruppo d'operatori telefonici sarà attivato tra i dipendenti DMT con le caratteristiche di conoscenza per la gestione specifica del servizio effettuato per altri consorzi dal 2010 al 2025.

Sono tutti dipendenti diretti e regolati dal contratto nazionale del terziario; contrattualizzati a tempo indeterminato e determinato e formati da oltre un decennio su servizi per gli enti di Consorzi di Bonifiche.



Tutti gli operatori hanno già l'esperienza per lo specifico servizio del Consorzio di Bonifica ed altresì la sensibilità e la professionalità maturata nella gestione di altri Consorzi di Bonifica regionali e altri servizi Clienti per aziende multinazionali e Enti Regionali per servizi ai cittadini. Per l'azione è prevista l'abilitazione di una quantità da definire di persone formate per la copertura del servizio tra le specialiste nella gestione dei consorzi di Bonifica.

Account - È il personaggio che controlla l'azione e s'interfaccia con il Referente del Consorzio per le informazioni sull'andamento e sui risultati dell'azione. Il gruppo sarà quindi coordinato dall' Account DMT che sarà il Responsabile del Servizio ed il Referente naturale del Consorzio Bonifica per le informazioni sull'andamento e sui risultati dell'azione. L'intero Staff abilitato al servizio dovrà rispondere all'account che ha maturato esperienze nel settore ed è la stessa risorsa umana che ha coordinato tutte le azioni ed attività per diversi consorzi di Bonifica.

Formazione - Gli operatori dovranno attenersi scrupolosamente a quanto indicato dal Capo Ufficio Contribuenza e Piano di Classifica, o dai funzionari da lui incaricati, che provvederanno ad illustrare le informazioni da fornire durante un'apposita riunione divulgativa che sarà organizzata prima dell'inizio del servizio.

Gradimento - tutte le procedure dovranno essere approvate dal Consorzio di Bonifica

La struttura Tecnologica e di Telefonia

DMT telemarketing ha una struttura telefonica VOIP di 60 linee in ingresso allocate su CRM centralino Asterisk collegato a 30 PO (posti operatore) tutti in rete con terminali PC collegati al server centrale predisposto in sala dedicata e climatizzata; dispone di un IVR (*InteractiveVoiceResponse*) automatizzato per la gestione di messaggistica vocale e di interazione automatica con il chiamante.

Monitoraggio del servizio - Report

Ogni mese, e settimanalmente durante il periodo di emissione degli avvisi, il Consorzio della Bonifica riceverà un report delle chiamate e dei risultati con statistiche tabellari e grafiche, contenente, il totale accessi, il totale telefonate gestite, il totale mensile chiamate e minutaggi, calcolo tempo medio di attesa, la durata media conversazione.

Report e relazione finale / annuale – Presentazione dei dati riepilogativa dei risultati e tramite un report annuale a consuntivo statistico-grafico con analisi dei dati quantitativi e qualitativi; unitamente ad una relazione descrittiva di sintesi stilata dal coordinatore/account DMT.

CRM del consorzio - il Consorzio di Bonifica utilizza una piattaforma / software specifica che sarà quindi usata dal coordinatore responsabile DMT del servizio e dagli operatori che sono già in grado, vista la propria esperienza, di gestirlo in autonomia secondo le disposizioni del Consorzio stesso; fermo restando la disponibilità a nuove formazioni e aggiornamenti per tutto il periodo che risultasse necessario e comunque per quello richiesto da capitolato.



La piattaforma del Consorzio Bonifica

inCass

principale ricerca avvisi dettaglio

Dettaglio

Codice fiscale: GLNCMN41A55G7788

Dati anagrafici: **UGOLINI CARMINE**
VIA STAZIONE 125
40037 (0972) SASSO MARCONI (BO)

Partita: 90380162062904

Avviso: 903801620629040

Anno: 2016

Totale imposta: € 36,74

Totale residuo: € 36,74

Totale sgravio: € 0,00

Invio

Ultimo invio: ORD

Ruolo: 2016.1

Lista: 2016.01.M1

Rate

Rate	Scadenza	Importo
Rata tot.	01/08/2016	€ 36,74

Dettaglio

Cod. inv: D41-Importo
Imp. op: € 36,74

Rata: 9

Data op: 15/06/2016

Privacy e Cookies Contatti

inCRM

principale Segnalazioni a Ufficio Tributi e Catasto

Gestione eventi Ticket immediato Registro ticket Registro FAQ Registro nuove Dashboard

Report Impostazioni

Privacy e Cookies Contatti © 2013-2015 Capacitas

inCRM

principale Segnalazioni a Ufficio Tributi e Catasto

Dettaglio utenza D149485181

UTENZA D149485181 - AVVISO 90380162062904

Dettaglio tributi

ANNO	TRIB	DESC. TRIBUTO	IMPONIBILE DIV	IMPOSTA	TIPOLOGIA	Tipo trib	Sub tipo	Bacino
2016	BIF	Quota base (montagna)	7,47 Eur	7,4700	F	BO		ZI03
2016	BIV	Quota variabile (montagna)	29,27 Eur	29,2700	F	BO		ZI03
				36,7400				

Articoli Iscritti a Ruolo

PARTITA	TR	NUM	R	RATE	ANNO	TRIB	IMPONIBILE DIV	IMPOSTA	DESC
90380162062904	1	0002	1	2016	0630		0,00 Eur	36,74	COO. 149485181: IMPORTO RUOLO ORDINARIO ANNO 2

PARTITA: 015099438/00100 FRAZIONE: 95 - SASSO MARCONI (RENOPALATA) - STATO: Iscrivibile a ruolo - STATO CNC: Lista 2

DI: UGOLINI CARMINE
C.F. GLNCMN41A55G7788
nato il 15/01/1941 in <0778> POLA
RES: 40037 <0972> SASSO MARCONI (BO) - VIA STAZIONE 125
DOM. FISCALE: 40037 <0972> SASSO MARCONI (BO) - VIA STAZIONE 125
TITOLI LIBERI:
TITOLI PRIORARIO: Proprieta' 4/6

BRINI BARBARA
C.F. BRNIBR77A5A044C
nato il 15/01/1977 in <A944> BOLOGNA
RES: 40037 <0972> SASSO MARCONI (BO) - VIA STAZIONE 125
DOM. FISCALE: 40037 <0972> SASSO MARCONI (BO) - VIA STAZIONE 125
TITOLI LIBERI:
TITOLI PRIORARIO: Proprieta' 1/6

BRINI MARA
C.F. BRNIBR68557A044S
nato il 17/11/1968 in <A944> BOLOGNA
RES: 40062 <F288> MOLINELLA (BO) - VIA FERRARI SEVERINO 101/1 - SAN PIETRO CAPOFUMI
DOM. FISCALE: 40062 <F288> MOLINELLA (BO) - VIA FERRARI SEVERINO 101/1

Chiudi

9

RIORGANIZZAZIONE RISPOSTE PROVENIENTI DAL CALL CENTER

SCHEMA GENERALE ATTIVITA' CALL CENTER

```
graph LR; A[TELEFONATE DEI CONTRIBUENTI] --> B[CALL CENTER]; B --> C["Evasione diretta della telefonata:  
* Info generali  
* Cambio indirizzo  
* Ristampe avvisi  
* Invio moduli per vulture e altro"]; B --> D["Segnalazioni a  
Uff. Tributi  
* Sgravi  
* Vulture  
* Incassi, Bonifici, Sepa  
* Contenzioso legale  
* Pro_quota  
* Fabbr. Rurali  
* Pratiche particolari"]; B --> E["Segnalazioni a  
Ufficio Concessioni  
* Concessioni"]; B --> F["Segnalazioni ad  
Uffici Tecnici  
* Spiegazione Piano di Classifica  
* Sopralluoghi per segnalazioni  
difesa del suolo  
(Pianura e Montagna)"]; B --> G["Segnalazioni a  
Ufficio Agrario  
* Irrigazione"];
```

TELEFONATE DEI CONTRIBUENTI → **CALL CENTER**

CALL CENTER → **Evasione diretta della telefonata:**

- * Info generali
- * Cambio indirizzo
- * Ristampe avvisi
- * Invio moduli per vulture e altro

CALL CENTER → **Segnalazioni a Uff. Tributi**

- * Sgravi
- * Vulture
- * Incassi, Bonifici, Sepa
- * Contenzioso legale
- * Pro_quota
- * Fabbr. Rurali
- * Pratiche particolari

CALL CENTER → **Segnalazioni a Ufficio Concessioni**

- * Concessioni

CALL CENTER → **Segnalazioni ad Uffici Tecnici**

- * Spiegazione Piano di Classifica
- * Sopralluoghi per segnalazioni difesa del suolo (Pianura e Montagna)

CALL CENTER → **Segnalazioni a Ufficio Agrario**

- * Irrigazione

Segretezza e riservatezza / Privacy /GDPR

- DMT s’impegna a mantenere per ogni informazione ottenuta, così come per tutti i dati e le notizie scaturite dalla collaborazione, la massima segretezza e riservatezza.
- Per ogni variazione metodologica e per ogni dato da trasferire non previsto negli standard di comunicazione, DMT s’impegna a richiedere autorizzazioni ufficiali.
- DMT effettuerà tutte le operazioni di regolarizzazione della gestione della banca dati acquisibile dal servizio in base al D.lgs. n. 196/2003 a tutela della Privacy.
- DMT assolve a tutte le normative riguardanti la corretta attuazione del GDPR
- DMT riconosce al Consorzio di Bonifica l'esclusiva proprietà intellettuale dei contenuti del servizio e delle informazioni fornite al pubblico, e consente al personale del Consorzio di effettuare le verifiche periodiche ritenute più opportune.
- DMT, nella persona del responsabile esterno del trattamento dati s’impegna, ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute nell’art. 29 del D.L. 30 giugno 2003, n. 196, a non utilizzare in altro modo le informazioni e i contenuti della banca dati del Consorzio e a non cedere a terzi i dati in essa contenuti.

DMT telemarketing srl

800-214411 DMT@telemarketing.it www.telemarketing.it

