

Agsm attiva gli sportelli “virtuali”

Al via il servizio “In Face” per i clienti: pratiche via smartphone e in videoconferenza per evitare rischi di contagio

Ogni cliente munito di Smartphone o computer potrà ricevere assistenza per qualunque tipo di pratica, esattamente come se si presentasse allo sportello fisico, parlando faccia a faccia con un operatore e spedendo copia dei documenti utilizzando la fotocamera del telefonino.

E' quanto prevede il servizio “In Face”, che a partire da oggi, 9 marzo, Agsm Energia e Acque Veronesi (Gruppo Agsm Verona) mettono a disposizione dei clienti al fine di ridurre il rischio di contagio da coronavirus.

Il servizio, che consente di sbrigare tutte le pratiche via smart-phone e in videoconferenza tramite Skype e WhatsApp, resterà comunque attivo anche in futuro con lo scopo di ridurre il numero di accessi fisici (oltre 100mila all'anno) agli sportelli Agsm.

“Oggi oltre il 70% degli italiani utilizza lo smartphone per connettersi a Internet (dati Audiweb) - spiega Mario Faccioli, presidente di Agsm Energia - ciò significa che 7 clienti su 10 possono evitare di venire allo sportello senza alcun tipo di rinunce. Per assicurare l'efficacia del servizio sono stati disegnati nuovi processi in grado di risolvere le richieste dell'utente già nel corso della prima chiamata (compreso lo scambio di documenti). Tutto è tracciato sui nostri sistemi informatici e ciò assicura al cliente continuità nel caso si rendano necessarie più chiamate”.



Peso: 22%