

Roma, 27/07/2010

Ai Centri di Assistenza Multicanale
Ai Mini Call Center

Prot. n. 114393/10

OGGETTO: automazione servizio di assistenza - ACW

La tecnologia VoIP, implementata nel corso del 2009, ha permesso una ottimizzazione dei tempi di connessione e di distribuzione delle chiamate.

Al fine di efficientare il nuovo sistema e regolare meglio il flusso delle richieste sul canale telefonico, sarà introdotto, a partire dal 28 luglio prossimo, un automatismo sulla struttura delle chiamate che attiva meccanicamente il passaggio da una chiamata a quella successiva.

Il tempo di ACW viene fissato in tre minuti, trascorsi i quali si attiverà lo stato di *ready*, consentendo l'ingresso della nuova telefonata.

IL CAPO SETTORE

*F.to Susi Ribon

(*) Firma autografa sostituita da indicazione a mezzo stampa, ai sensi dell'art. 3, comma 2, D. Lgs. N. 39/93.