

Informazioni relative al Call
Center e alla Gestione
Documentale per R.A. 2014

1/4/2015

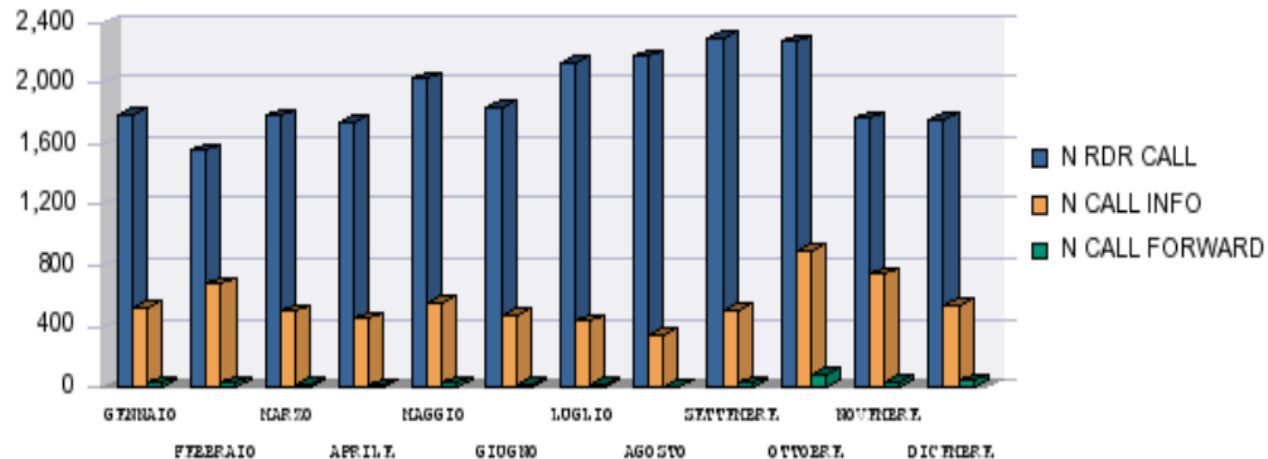
Call Center

Il Call Center del Centro di Coordinamento RAEE è il braccio operativo che permette di gestire quotidianamente volumi elevati sia di chiamate telefoniche sia di mail. Il supporto fornito dagli operatori varia dalla semplice registrazione delle richieste di ritiro e delle risposte di tipo informativo fino all'assistenza più complessa necessaria durante il processo di iscrizione di un centro di raccolta. La qualità del servizio offerto è garantita da un costante processo di formazione che prevede sessioni formative mensili tra il CdC RAEE e gli operatori del Call Center unitamente a specifici incontri in occasione, ad esempio, di adeguamenti normativi.

I grafici seguenti illustrano i volumi gestiti mensilmente nel corso del 2014

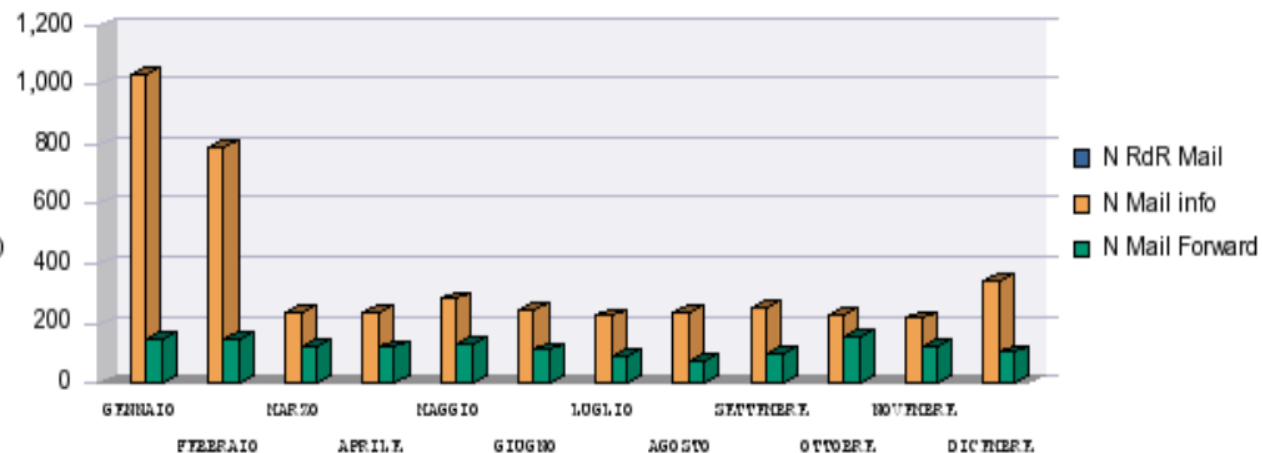
N° Call

Valori Distribuzione chiamate mensile



N° Mail

Valori Distribuzione mail mensile



Gestione Documentale

Il sistema di Gestione Documentale dedicato ai documenti relativi alla sicurezza sviluppato dal Centro di Coordinamento RAEE in collaborazione con ANCI, FISE e Federambiente è entrato pienamente a regime nel corso del 2014, grazie anche alle semplificazioni introdotte. Lo scambio dei documenti resi disponibili da un lato da parte dei Sottoscrittori (N.I.R. - Nota Informativa dei Rischi) e dall'altro dagli Operatori Logistici (D.R.P. - Documento dei Rischi Peculiari) - come illustrato dal grafico - ha raggiunto rispettivamente il **60%** e l' **88%** della totalità dei documenti scambiati tra i soggetti.

