

Servizio Avvisami: aggiornamenti in tempo reale sulle interruzioni del servizio idrico

Messaggi istantanei con la clientela: la sperimentazione di Lario Reti Holding sulle interruzioni di servizio della rete idrica grazie ad Avvisami.



Con l'affidamento ventennale del **servizio idrico provinciale di Lecco**, avvenuto nel 2016, Lario Reti Holding ha dato vita ad un importante progetto, composto da più fasi e che coinvolge tutti i reparti aziendali: la semplificazione ed il miglioramento dei rapporti con la clientela.

L'obiettivo del progetto – tutt'ora in corso – è quello di potenziare ed estendere i canali di contatto con i cittadini, siano essi tradizionali (fisici e telefonici) oppure digitali e “*smart*”. Oltre ad **ottenere risultati migliori nella relazione con la clientela**, tali iniziative hanno anche il compito di liberare risorse da dedicare ad altre e nuove attività a supporto degli utenti stessi.

Il progetto si compone di più fasi, di cui alcune completate già negli anni scorsi: la razionalizzazione degli orari degli sportelli territoriali, il potenziamento del contact center telefonico, la revisione del sito web, i servizi di autolettura e bolletta online, la creazione degli sportelli digitali. Servizi tesi, nella loro complessità, a rendere Lario Reti Holding più vicina ai cittadini.

Nuovo servizio Avvisami: di cosa si tratta?

Il più recente passo verso l'obiettivo sopra esposto è stato il lancio del Servizio Avvisami, un **sistema di comunicazione** diretta con l'utenza. Attivato a metà marzo, è gratuito per i cittadini e finalizzato ad

informali, in tempo reale, di eventuali aggiornamenti relativi al **servizio idrico**: sospensioni improvvisate o programmate, lavori in corso, novità dal servizio clienti, questionari di soddisfazione, ma anche newsletter ed eventi.

Si tratta di un **servizio di comunicazione innovativo**, che supera le tradizionali mailing list o i gruppi delle app di messaggistica istantanea e chat. I destinatari, infatti, sono selezionabili in base alla localizzazione dei punti di consegna acquedotto posizionati lungo i 2.400 chilometri di rete idrica del gestore lecchese.

Selezionando il Comune, le vie e i numeri civici interessati dall'interruzione del servizio, infatti, il sistema ricerca i contatti all'interno del proprio database, presentando all'utente della piattaforma il numero di utenze idriche trovate e la relativa percentuale di contattabili.

Il sistema, sviluppato ad hoc per Lario Reti Holding dalla *digital agency Trizero di Galbiate (LC)*, permette inoltre la registrazione da parte di clienti indiretti, cioè di coloro che non sono intestatari di un contratto con Lario Reti Holding ed abitano, per esempio, in condominio o case plurifamiliari. Per gli intestatari di un contratto, inoltre, vi è la possibilità di aggiungere più numeri di cellulare, consentendo quindi a tutti i membri della famiglia di ricevere gli avvisi.

Come funziona Avvisami?

Avvisami è una **web-app** accessibile e fruibile anche da tablet e smartphone. I dati gestiti dall'applicativo sono provenienti da diverse fonti, quali: il gestionale del Servizio Clienti, le landing page dedicate ad attività particolari (adesione alla Bolletta Online, concorsi, registrazione alla newsletter, ecc.) oppure la pagina di iscrizione principale avvisami.larioreti.it

Tra le funzionalità avanzate già a disposizione di Lario Reti Holding vi è la generazione di reportistica e conferma di **invio messaggi**, che viene condivisa automaticamente con i tecnici e gli operatori della zona e del settore interessati dall'avviso. È inoltre possibile inserire destinatari "una tantum" sia per quanto riguarda il messaggio di servizio, sia per quanto riguarda la reportistica.

I destinatari dei messaggi di servizio sono anonimi, gli operatori di Lario Reti Holding, cioè, non vengono a conoscenza dei nomi né dei numeri di telefono che stanno contattando, in modo da garantire la privacy e ridurre la condivisione di dati sensibili.

Al sistema possono accedere più operatori, con credenziali e permessi diversi a seconda della tipologia e dei livelli di uso.

Sono in sviluppo altre funzionalità?

Sono già in via di sviluppo ulteriori funzionalità, quali, ad esempio, la possibilità di fare "scale up" degli avvisi interni di utilizzo del sistema coinvolgendo, in maniera automatica ed in base alla territorialità o alla gravità della situazione, anche gli Amministratori locali o gli uffici tecnici dei Comuni.

Inoltre, sarà possibile visualizzare degli alert a schermo qualora si stesse selezionando – tra i destinatari di messaggi per **interruzione del servizio** – delle utenze non disalimentabili oppure delle aziende che fanno un grande uso di acqua per i processi produttivi.

L'autore

Matteo Grazioli

m.grazioli@larioreti.it

Responsabile della Comunicazione di Lario Reti Holding S.p.A., è l'ideatore e Project Manager del sistema Avvisami nonché il coordinatore dei progetti di comunicazione digitale e tradizionale della società. Laureato in Relazioni Internazionali e con un diploma di master in Marketing, è stato in precedenza Digital Project Manager e consulente di comunicazione nel settore digitale.

Fonte: [Trizero](#)