



METAautolettura

SERVIZIO DI AUTOLETTURA DEI CONSUMI TRAMITE NUMERO VERDE

L'attivazione da parte di un'azienda di distribuzione di gas/acqua del servizio di autolettura dei consumi tramite numero verde rappresenta da sempre un segno della sua grande attenzione nei confronti dei clienti.

La nostra soluzione METAautolettura viene fornita in modalità **outsourcing all inclusive**, liberando i propri clienti dalla gestione delle linee telefoniche, dalla necessità di tenere apparati hardware/software presso le proprie strutture e dal dover impiegare del personale per la gestione del servizio e del call center.

La nostra soluzione METAautolettura comprende:

SERVIZI BASE

attivabili anche su eventuale numero verde preesistente

- **LINEE TELEFONICHE** •
- **INFRASTRUTTURE HARDWARE** •
- **ATTIVAZIONE SOFTWARE DI AUTOLETTURA** •
 - **ATTIVAZIONE SERVIZIO IVR** •
gestione del menù a scelta multipla e memorizzazioni dei dati introdotti da tastiera

SERVIZI OPZIONALI:

- **ATTIVAZIONE NUMERO VERDE 800** •
intestato al cliente
- **SINCRONIZZAZIONE DATI** •
sincronia tra i dati raccolti e quelli presenti sul programma gestionale della società
- **SUPPORTO DI UN OPERATORE** •
es: help autolettura, incoerenza dati forniti...
- **AUTOLETTURA VIA WEB** •
modulo online che consente di immettere i dati di autolettura attraverso il sito del fornitore, invece che per telefono

I dati vengono archiviati e resi accessibili al fornitore attraverso una pagina web dedicata, dove è possibile visualizzare e scaricare ogni dato fornito dai propri clienti (lettura contatore, codice cliente, matricola contatore e quanto altro ritenuto utile), sia in forma cartacea tramite stampa, che in forma digitale tramite esportazione CSV, per il periodo temporale che più interessa.

METAautolettura è in grado di garantire un elevato grado di servizio (SLA > 99%) grazie al supporto della tecnologia altamente evoluta, alla professionalità ed al numero di operatori disponibili.

L'elevato numero di linee telefoniche, controllate e gestite da un potente sistema di distribuzione delle chiamate consente di smistare rapidamente tutte le telefonate in entrata, eventualmente trasferendole al primo operatore disponibile.

Il servizio di gestione delle chiamate ricevute sul numero verde (opzionale) viene erogato con grande professionalità e competenza da operatrici preparate e formate secondo le indicazioni fornite.

Per ogni informazione aggiuntiva e per avere un preventivo contattateci.

Metamarketing Service è oggi una delle aziende di riferimento sul territorio toscano nel settore dell'assistenza clienti in outsourcing e gestione dei numeri verdi.

Ha sede legale, amministrativa e formativa a Firenze e tre sedi operative a Prato e Foligno, in ambienti moderni ed accoglienti dove lavorano oltre 60 persone.

A partire dal 2003 Metamarketing Service ha avviato con successo un impegnativo processo di certificazione, che ha portato ad ottenere la certificazione di qualità ISO 9001/2010, a garanzia della qualità dei servizi erogati e dei processi applicati nella gestione aziendale.

**Metamarketing,
un contact center di
persone, costruito per
le aziende che vogliono
mantenere i propri
clienti**

Dal 2005 al 2009, periodo in cui i requisiti erano di difficile attuazione per le aziende del settore, Metamarketing è stato l'unico Call Center a godere della certificazione etica SA8000.

Dal 2008 il personale dei sistemi informativi è certificato LPIC-3 secondo gli standard del Linux Professional Institute, leader mondiale nella certificazione per amministratori di sistema GNU/Linux.

Nel 2010 abbiamo ottenuto la certificazione ISO 9001:2008 anche per il settore EA33, ovvero "Progettazione, sviluppo, installazione e manutenzione di soluzioni applicative ed infrastrutturali per contact center, sistemi gestionali, system integration, business intelligence e customer management".

