

Comunicato stampa

Bologna, 30 maggio 2014

Il call center Hera amplia l'orario al servizio dei clienti

15 ore in più in orario serale e il sabato per un servizio più efficace e che risponda meglio alle necessità dell'accresciuto numero di clienti

Per rispondere in maniera sempre più efficace ai clienti, il cui numero è costantemente in crescita, e andare incontro alle loro esigenze, Hera ha ampliato l'orario di attività del call center, in particolare con l'estensione nella serata e il sabato pomeriggio. I call center di Hera (**800.999.500** per Famiglie e **800.999.700** per Business) sono quindi ora attivi dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e il sabato dalle 8 alle 18.00, con 15 ore in più di attività alla settimana rispetto all'orario precedente.

Tra i canali di contatto il call center è il più utilizzato

Con questa scelta, prosegue quindi la politica di Hera di potenziare i canali attraverso i quali i clienti possono contattare l'azienda, in modo sempre più semplice e veloce. Attualmente i canali di contatto differenziati di cui dispone Hera sono 5: oltre al call center per clienti residenziali e al call center per clienti business, ci sono oltre 100 sportelli presenti sul territorio, il web e la posta. Complessivamente nel 2013 questi 5 canali hanno registrato un incremento dell'11% dei contatti da parte dei clienti. La distribuzione percentuale vede sempre il call center come mezzo prevalente (il 54,4% dei contatti, circa 2.000.000), seguito dallo sportello (29,2%) e dal web (11,2%) mentre la posta cartacea è uno strumento utilizzato solo nel 5,2% dei casi.

Qualità del call center Hera

Con circa 2.000.000 di chiamate risposte, il tempo medio di attesa al call center di Hera si attesta nel 2013 a 49 secondi per i clienti residenziali e a 31 per i clienti business: entrambi i valori sono notevolmente inferiori agli obiettivi indicati dall'Autorità per l'Energia Elettrica e Gas. Con cadenza mensile, il servizio viene poi sottoposto ad una indagine di soddisfazione da parte del cliente famiglia, per valutarne la qualità percepita, che conferma il miglioramento di tutti gli indicatori (tempi di attesa, facilità di accesso al servizio e gestione delle chiamate) e, in particolare, di quelli relativi alla risoluzione dei problemi, chiarezza delle risposte fornite e alla gestione delle richieste. Questo risultato è reso possibile dall'omogeneizzazione e razionalizzazione delle procedure interne e dal miglioramento dei sistemi informativi aziendali, affiancate da un piano formativo continuo.

LINK UTILI

- [Portale clienti del Gruppo Hera](#)
- [Passa alla bolletta on-line](#)
- [La nuova bolletta Hera](#)

MULTIMEDIA

- [Video "Elimina la bolletta e regala un albero"](#)
- [Immagine sportello clienti Hera](#)

CONTATTI

Responsabile Ufficio Stampa
Hera S.p.A.
Riccardo Finelli
051-287138 – 334.3719248
riccardo.finelli@gruppohera.it