



Miglioramenti apportati da Xerox S.p.A. nell'erogazione dei servizi per le Amministrazioni

Xerox SpA, per migliorare il grado di soddisfazione delle Amministrazioni che hanno aderito alla convenzione per il noleggio di fotocopiatrici, ha realizzato un'accurata verifica dei processi attivati per l'erogazione del servizio ai clienti.

Dall'analisi delle principali problematiche, emerse anche dopo segnalazioni degli utenti, Xerox ha apportato alcuni importanti cambiamenti e miglioramenti sia nelle procedure che nell'assistenza clienti, di seguito elencate:

- **AFFIANCAMENTO DEGLI UTENTI E FORMAZIONE**

La modalità di erogazione della formazione sarà presente sia in fase di prima installazione che nelle fasi successive. **Xerox provvederà comunque, tramite proprio personale specializzato, all'erogazione di formazione supplementare specialistica su richiesta delle Amministrazioni.**

- **APERTURE CHIAMATE**

È stato nominato come **Responsabile Tecnico** per questa Convenzione il **sig. Giacomo Pini** (tel. **02.50989320**; e-mail **giacomo.pini@xerox.com**).

Al Responsabile Tecnico possono essere inoltrate eventuali richieste relative agli interventi da effettuare e sarà suo compito recarsi periodicamente presso le Amministrazioni per verificare il grado di soddisfazione dei clienti ed eventuali problematiche emerse.

- **SERVIZIO DI CALL CENTER**

Il personale del **Call Center** è stato **ulteriormente formato, in linea con le esigenze espresse dalle Amministrazioni.**

Il **numero di riferimento per le chiamate** diventa ora il numero standard: **02.69682357.**

Per diminuire i tempi delle telefonate al Call Center, si provvederà ad inviare un breve *memorandum* contenente l'elenco delle principali informazioni che verranno richieste all'apertura della chiamata.

- **MATERIALI DI CONSUMO**

È in fase di completamento una procedura che permetterà agli Enti che ne faranno richiesta, di ordinare **il toner per la fotocopiatrice direttamente via internet.**

- **FASCICOLATORE**

Causa un errore del sistema informativo, non venivano inviati i punti metallici.
L'errore è stato risolto ed i punti metallici possono ora essere richiesti.

- **INSTALLAZIONE SCANNER**

I **tecnici installatori** dei materiali opzionali previsti nella convenzione (come scanner e rete), sono stati **ulteriormente formati** per questa specifica procedura.

- **RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il referente **Responsabile Generale del servizio** diventa il **dott. Andrea Gastaldi** (tel. **02.50989566**; e-mail **andrea.gastaldi@xerox.com**).

Giacomo Pini (tel. **02.50989320**; e-mail **giacomo.pini@xerox.com**) è nominato **Responsabile Tecnico**, mentre **Mauro Moretti** (tel. **051.737711**; e-mail **mauro.moretti@xerox.com**) continuerà a ricoprire il ruolo di **Funzionario di Vendita di riferimento** per le Amministrazioni.

- **LETTURA DEI CONTATORI**

Le Amministrazioni che preferiscono non compilare e poi spedire il cartellino per certificare il volume di stampa effettivo, possono richiedere la lettura dei contatori al momento dell'ordine dei consumabili o delle uscite dei tecnici. Si **censiranno quindi nei prossimi giorni le modalità preferite dalle singole Amministrazioni** ed i responsabili di Xerox incontreranno direttamente i clienti che hanno evidenziato specifiche richieste.