Marchioni (Atc Piemonte Nord): “Un salto verso il futuro grazie al nuovo sito e ai servizi intregrati per favorire il rapporto utenti-dipendenti”

NOVARA, 02 MAG. – Un salto verso il futuro. Dopo il nuovo contact center entrato in funzione a inizio anno per ridurre i tempi di attesa degli utenti che si rivolgono allo 0321-178788, ora è la volta del lancio del rinnovato sito internet e dei servizi integrati. Due novità che, come dichiara il numero uno di Atc Piemonte Nord, Marco Marchioni, «sono state studiate per favorire il rapporto tra inquilini e dipendenti, migliorando dunque l’efficienza complessiva della macchina organizzativa dell’ente, e nell’ottica di ridurre le spese di gestione». «Grazie alla nuova piattaforma che è andata on-line proprio in queste ore – dice il presidente dell’Agenzia territoriale per la casa – gli affittuari degli appartamenti Atc di Novara, Vco, Biella e Vercelli possono svolgere numerose operazioni, in modo semplice e diretto e anche da smartphone, che consentono loro di evitare di venire di persona nei nostri uffici. Un risparmio di tempo, dunque, e di energie, oltre che di soldi. Uno sforzo a livello informatico – aggiunge Marchioni – che siamo tutti convinti produrrà risultati positivi nel giro di breve». La nuova piattaforma è stata realizzata da “AltroSito” di Dormelletto, e grazie all’input arrivato dal direttore generale di Atc, Roberto Ghiglione, è stata resa ancor più performante. Un pulsante di colore blu col logo di Atc, posizionato in basso a destra dell’home page, dà accesso, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, al chatbot della società “Heres” di Bologna, un software di intelligenza artificiale, “Alex” il suo nome, che dialoga con gli utenti e si interfaccia con il gestionale di Tecnosys Italia. Così Ghiglione: «Permetterà, fra l’altro, di istruire le pratiche più frequenti, accedendo a una modulistica scaricabile, di consultare la propria posizione amministrativa e contrattuale, di segnalare i guasti e molto altro ancora. Tutte funzioni importantissime perché, anche da cellulare, consentiranno agli operatori di allertare immediatamente i tecnici, in modo che il problema venga risolto il prima possibile». Va detto che Atc Piemonte Nord con questo investimento pionieristico nell’ambito dell’edilizia sociale cerca di completare un importante processo di transizione digitale che è obiettivo della pubblica amministrazione. E i benefici sono tanti: dalla riduzione dei contatti, all’alleggerimento delle attività a carico degli operatori e all’innalzamento della loro efficienza nella gestione delle segnalazioni, fino all’ottimizzazione dei processi amministrativi e all’aumento di una percezione positiva del cliente verso la pubblica amministrazione. Il chatbot, grazie all’integrazione con le soluzioni Tecnosys Italia, consente ai cittadini di segnalare guasti, richiedere interventi manutentivi relativi agli immobili e agli impianti e inoltre di accedere all’App +Housing Plus. Tramite l’App gli inquilini potranno ottenere le informazioni relative agli immobili locati, ai canoni, alle bollette e, inoltre, potranno attivare e tenere sotto controllo, richieste come fondo sociale, cambio alloggi e molto altro ancora. Altre funzioni importanti attivabile tramite l’App riguardano la richiesta di appuntamento con gli addetti dei vari uffici e la gestione di video conferenze che consente all’inquilino di effettuare l’appuntamento direttamente da casa. «Credo si tratti di un’innovazione cui facciamo ricorso per primi nel novero delle Atc – dice soddisfatto Marchioni – e che dà una marcia in più al nostro ente. Un’innovazione che non vuole sostituirsi agli uffici, ma che rappresenta un’opportunità in più per tutti. Il sistema della case popolari, tradizionalmente visto come un settore piuttosto statico – conclude il numero uno di Atc Piemonte Nord – si muove verso il domani».

Responsabile comunicazione Atc Piemonte Nord

Per contatti:

cell. 338.6148845

e-mail: ufficiostampa@atcpiemontenord.it