

Gentile Cliente,

Al fine di migliorare il nostro servizio di **Customer Care**, **FERCAM** è lieta di comunicarvi che è stata istituita una **massiccia azione di monitoraggio da parte della Direzione Tecnica** rivolta all'assistenza clienti.

Il **Controllo** si focalizzerà sulla celerità e **sulla qualità di risposta**.

Chiediamo quindi la **Vostra collaborazione**, inoltrando le richieste alla vostra filiale di riferimento non più attraverso mail e telefono, ma **mediante l'inserimento delle stesse direttamente dal vostro portale**. Sarà sufficiente cliccare sull'apposito comando **SUPPORTO**, presente nel tracking di ogni Vostra spedizione.

A differenza delle mail, **ogni vostra richiesta gestita mediante il tool potrà essere verificata da un team di controllo**, con l'analisi periodica di reportistiche e l'identificazione di azioni correttive qualora i KPI non fossero soddisfatti.

Se ad oggi non avete mai utilizzato il nostro tracking, non esitate a contattare il customer service della vostra filiale di gestione, i colleghi saranno ben lieti di fornirvi:

- **Dati di accesso per il log in**
- **Supporto per il primo accesso**
- **Manuale di utilizzo** (anche presente nel sito e sempre consultabile)

Aiutateci ad aiutarvi!

Nella tabella sottostante vi riportiamo i numerosi vantaggi che riscontrerete usando questa modalità:



Mediante il **Track & Trace** si accede autonomamente ad una serie di informazioni subito disponibili



Una volta presa in carico l'assistenza, riceverete una **mail di notifica** che vi confermerà la gestione della Vostra richiesta



Accesso diretto al tracking della spedizione ed al suo status. Potete ricercare la spedizione riportando il Vostro riferimento o i dati del destinatario.



La **cronologia delle richieste** con relativa risposta rimarrà salvata nel tracking della spedizione, e sarà sempre a Vostra disposizione per eventuale consultazione futura



Il Vostro customer care, in attesa di darvi risposta per chiusura definitiva della richiesta di assistenza, potrà fornirvi **feedback intermedi** e/o chiedervi informazioni aggiuntive che vi perverranno tramite mail



Il tool viene gestito da un gruppo di customer care specializzati, quindi anche in caso di assenza di un componente, la Vostra **richiesta verrà gestita nel minor tempo possibile.**



Previo Vostra richiesta, sarà possibile ricevere una reportistica sui ticket riportante:

- **analisi delle categorie maggiormente utilizzate**
- **analisi su tempistiche di gestione** (presa in carico, gestione, evasione, globale)
- **analisi sulla qualità della risposta**



Potrete utilizzare il ticket online per l'**invio delle disposizioni di svincolo giacenza**, che saranno registrate nel sistema e sempre consultabili



La **gestione dei ticket è monitorata dalla Direzione mensilmente.** Si verificano tempistiche di presa in carico, gestione ed evasione delle richieste, nonché qualità della risposta