



# MODULO AVVISI CONFERIMENTO WEB

Servizio di ritiro rifiuti

## SCOPO DEL MODULO

L'avviso di conferimento ha lo scopo di permettere la prenotazione di un servizio di ritiro rifiuti effettuato da un'azienda di smaltimento per i suoi clienti.

## SISTEMA COLLABORATIVO

L'uso del web, in questa applicazione, viene spinto verso un sistema collaborativo che vede, ognuno nel suo ruolo, la partecipazione attiva di ogni attore dalla prenotazione del servizio fino alla sua effettuazione finale.

**DESCRIZIONE:** Avvisi di Conferimento è un Modulo di Win Sm@.R.T.® EVO creato per la richiesta di un servizio di ritiro rifiuti o per la richiesta di un servizio specifico (Analisi, sopralluogo,...). Secondo una modalità classica, il cliente può richiedere il servizio prenotandolo via e-mail, telefono o fax ad un operatore che potrà gestire la prenotazione anche in tempo reale. Con questo modulo è il cliente stesso che ha la possibilità di prenotare direttamente il servizio, una volta effettuato un login; nel caso abbia poca dimestichezza con lo strumento informatico, può inserire anche solo una nota e indicando una descrizione mnemonica convenzionale che sarà in seguito interpretata. Tutti i dati inseriti, completi o parziali, formeranno un Avviso di Conferimento che si aggiungerà agli esistenti dopo un processo di approvazione effettuato dagli operatori dello smaltitore. Nello stesso modo un Trasportatore potrà partecipare alla definizione del mezzo e della data di trasporto. Il calendario di pianificazione fungerà da tabella pivot per tutti gli attori che partecipano all'operazione di conferimento.

## Servizi Collaborativi (Prenotazioni WEB, Contact Center ...):

Servizi Collaborativi è un nuovo modo di soddisfare le esigenze di gestione dei rifiuti di aziende terze. La funzione estende in modalità graduali e differenziabili per Utente le incombenze amministrative di gestione dei rifiuti condividendo via WEB con l'Utente finale la base di dati delle sue movimentazioni per produrre in tutto o in parte la documentazione obbligatoria (Formulari, Registri e MUD), nonché, verificare in continuo i limiti di consistenza del magazzino rifiuti e i tempi della sua gestione, coerentemente con gli obblighi normativi.

- **Prenotazioni:** è una funzione WEB integrata alla gestione della movimentazione di rifiuti che viene distribuita ai produttori di rifiuti per dare loro la possibilità di prenotare nel tempo la raccolta presso i loro impianti. Le prenotazioni WEB intervengono direttamente nella gestione dei movimenti provvisori di rifiuti, integrando la generazione programmata degli stessi al fine di organizzare le attività della logistica in modo preventivo e ottimale.
- **Contact Center:** è una funzione utilizzata per mettere a disposizione degli utenti produttori uno sportello telefonico per prenotare interventi di raccolta sul territorio. La funzione è dedicata sia ad aziende private, che raccolgono rifiuti speciali, sia ad aziende di servizio pubblico che raccolgono rifiuti urbani. La funzione è integrata alla gestione dei movimenti provvisori al fine di organizzare le attività della logistica in modo preventivo e ottimale. La funzione può essere gestita internamente all'azienda Utente o terzariata.

### **Logistica della Raccolta,**

**del Trasporto e dei Conferimenti:** Obiettivo di questa funzione è la programmazione delle attività di raccolta e di conferimento con l'utilizzo di un calendario grafico con visualizzazione giornaliera, settimanale o mensile degli interventi. L'utilizzo di sezioni di programma dedicate all'organizzazione delle attività di logistica in base al personale ed ai mezzi disponibili in funzione dei servizi da effettuare consente l'ottimizzazione di tali servizi con un ridotto impegno di risorse e tempi. La funzione prevede identificazione grafica degli interventi attraverso voci sinottiche. L'utilizzo della grafica è estremamente spinto in quanto è prevista la funzione di cut and paste del singolo intervento con il solo utilizzo del mouse e lo zoom della scheda completa dell'intervento via doppio click. Funzioni specifiche sono dedicate alle logistiche d'impianto per la pianificazione dei conferimenti previsti anche in funzione dei vincoli quantitativi relativi ai massimali di rifiuti stoccabili e integrate anche con i "Servizi Collaborativi" descritti in apposita sezione.

**Integrazione CRM:** Il sistema è stato integrato con specialistici ed efficienti CRM (Customer Relationship Management) al fine di fornire all'impresa una nuova metodologia di lavoro e gestione delle attività commerciali, concetto che va oltre la fornitura di uno strumento a supporto del business e che pone il cliente acquisito ed il prospect da acquisire al centro del business stesso. Il CRM consente alle aziende di gestire i profili di clienti acquisiti e potenziali, così da mettere a punto attività e strategie che da un lato aiutino a catturare nuovi clienti e dall'altro a massimizzare i profitti sui clienti fedeli ottimizzando i processi di gestione commerciale e l'attività della forza vendita.