

Immagine



tiva (D.I.A.P.) che è il solo documento, conclusivo, che abilita i P.V. all'esercizio dell'attività.

Una copia del CPI deve essere tenuta sul P.V. ed essere esibita a domanda delle autorità competenti. Nel caso in cui la copia del CPI non Vi sia stata recapitata, o la consistenza petrolifera (erogatori, serbatoi) e le attività secondarie realmente esistenti non siano correttamente descritte nel documento, Vi chiediamo cortesemente di comunicarlo al più presto al Vostro Responsabile Commerciale.

Ringraziamo l'Ing. Antonio Stoppa per la collaborazione nella stesura del presente articolo

Un aggiornamento sul "call center" manutenzione

Il nuovo servizio erogato dalla società Numero Blu ha compiuto 8 mesi. Dopo l'iniziale e impegnativa fase di rodaggio e test vogliamo fare il punto sull'efficacia di questo strumento operativo che riteniamo importantissimo.

Le nostre aspettative erano molto ambiziose ma le informazioni ricevute dal campo anche da Voi Gestori ci confermano che abbiamo preso una buona decisione. Riassumiamo in queste poche righe le Vostre gradite testimonianze.

Il servizio svolto dagli operatori del call center risulta molto professionale ed efficace senza per questo rinunciare ad una buona dose di cortesia verso chi sta all'altro capo del telefono. Si evidenzia una particolare sensibilità ed attenzione per la gestione delle emergenze e l'immediata presa in carico di qualsiasi difficoltà inerente l'operatività degli punti vendita.

L'adozione del portale web HDM Manutenzione ha rapidamente prodotto numerosi vantaggi per le di-

verse utenze coinvolte: ottima facilità d'uso e di accesso al personale Total interno e ai Responsabili Tecnici, visibilità completa di tutte le attività manutentive in corso. A partire dal mese di ottobre anche i Capi Area ed i Responsabili Commerciali hanno la possibilità di consultazione completa e on-line dei propri impianti e delle richieste di intervento ancora aperte o già chiuse.

Le stesse ditte appaltatrici, dopo un primo periodo di assestamento, hanno ottimizzato le proprie risorse e procedure interne sfruttando la migliore fruibilità ed accessibilità delle informazioni on-line.

Contiamo tra non molto di poter estendere l'accesso diretto al portale web anche a Voi Gestori, nell'ottica di completamento del portale HDM come strumento di manutenzione "a tutto campo". Già adesso però potete darci una mano comunicando, sempre via call center, la chiusura degli interventi.

L'esperienza specifica maturata in

questi anni ci ha consentito di personalizzare un servizio inizialmente generico, ma via via sempre più "a misura di Gestore", che sta si assorbendo importanti investimenti in termini di risorse tecniche ed economiche ma che ci permetterà di perfezionare uno strumento primario di gestione di tutte le attività manutentive e di investimento della Rete Total.

Ricordiamo infine che il call center è operativo dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 19.00 e che il numero unico a disposizione è lo 06-66192200.

