

Attivazione servizio di censimento, catasto e controllo degli impianti termici nel Comune e nella Provincia di Ancona (escluso Iesi e Senigallia)

Circolare informativa n. 5 del 13.6.2017

PARLARE AL TELEFONO CON M&P.....MISSION QUASI IMPOSSIBILE!

Ancora una circolare, questa volta con il principale obiettivo di rendere meno complicato mettersi in contatto con M&P da parte di tutti i manutentori.

Nelle ultime settimane, a causa del forte impulso all'attività di caricamento degli RCEE per gli impianti della Provincia di Ancona, scaturito dalla massiccia e costosa campagna informativa lanciata da M&P, sono aumentate a dismisura le richieste di assistenza e di aiuto da parte dei manutentori alla nostra Cristiana.

Per questo motivo abbiamo **triplicato le risorse a disposizione**: da due settimane sono infatti in tre a rispondere al telefono, tutte le mattine, sabato compreso. Nonostante questo le linee sono sempre intasate e il centralino, dopo aver cercato in sequenza di trovare libero uno dei tre addetti agli Impianti termici, devia la chiamata agli altri telefoni liberi (molto spesso arrivano anche nell'ufficio dell'Amministratore Unico che tenta di essere d'aiuto...) che però non sono in grado di rispondere alle domande dei manutentori.

Crediamo fermamente che tale situazione andrà a migliorare notevolmente nei prossimi giorni, infatti:

-l'**avvio** dell'attività da parte del soggetto esecutore per i Comuni di **Iesi** e **Senigallia** produrrà automaticamente uno splitting, magari non equivalente, delle richieste di assistenza relativamente al software;

-l'ufficializzazione della **proroga** della scadenza per il caricamento degli RCEE 2017 (scadenza oggi fissata al 30-6-2017), consentirà a tutti i manutentori di lavorare con più calma e senza l'ansia "da prestazione".

In effetti, molte delle telefonate di assistenza che riceviamo sono per l'avvio dell'utilizzo del portale di caricamento I.Ter .Web: Cristiana e gli altri aiutano con impegno e dedizione tutti coloro i quali aprono per la prima volta il portale, muovono i primi passi nel software, iniziano a caricare le informazioni necessarie, ecc. ecc.. E' evidente che una buona parte dei manutentori, avendo clienti anche nei comuni di Iesi e Senigallia, dovranno utilizzare anche il portale dell'Aset di Fano (soggetto esecutore "in pectore") che è esattamente identico al nostro: in quel caso avranno la possibilità di mettersi in contatto anche con l'Help desk dell'Aset per avere le informazioni e le istruzioni necessarie, riducendo in tal modo non solo i tempi di attesa di risposta, ma anche la pressione sul centralino di M&P.

Tuttavia in attesa che i due eventi sopradescritti si verificino, com'è nostro solito, non staremo con le mani in mano.

D'accordo con le associazioni di categoria (CNA e Confartigianato), ma anche con gli oltre 60 vostri colleghi presenti all'ultima giornata formativa del 6 Giugno scorso, presso la Confartigianato di Ancona, abbiamo deciso di sperimentare uno scaglionamento delle chiamate telefoniche al nostro numero di assistenza.

Lo faremo istituendo una sorta di calendario per le chiamate da parte dei manutentori i quali dovranno cercare di concentrare le richieste in uno specifico giorno della settimana a seconda della lettera dell'alfabeto con cui inizia la propria **ragione sociale**.

IL CALENDARIO è il seguente:

dalla lettera A alla lettera C	LUNEDI' MATTINA
dalla lettera D alla lettera H	MARTEDI' MATTINA
dalla lettera I alla lettera O	MERCOLEDI' MATTINA
dalla lettera P alla lettera S	GIOVEDI' MATTINA
dalla lettera T alla lettera Z	VENEDI' MATTINA

ed il SABATO.....mentre qualcuno di voi si godrà un salutare riposo, noi saremo a riprendere in mano le vostre e-mail, a spedire i bollini, a sistemare le questioni ancora aperte, a verificare la qualità dei caricamenti dei dati da parte vostra, ecc. ecc., in altre parole ci dedicheremo al cosiddetto Back-Office.

IMPORTANTE: LO SCAGLIONAMENTO PARTIRA' DA DOMANI GIOVEDI'15 GIUGNO!!

Quindi domani potranno telefonare solamente le ditte con **Ragione Sociale dalla P alla S**

Scommetto che il **primo pensiero** che scorre nella vostra mente è lo stesso che abbiamo avuto anche noi: ma se la mia azienda si chiama CLIMA SRL, ed ho un problema martedì.....debbo aspettare per chiamare Cristiana una settimana?

Noi ci siamo risposti che probabilmente aspettare è molto più efficiente e produttivo: intanto mi posso concentrare su tutti gli impianti/RCEE che non mi danno problemi, metto da parte solo quello/i su cui ho qualche difficoltà e soprattutto non passo ore e ore a fare il numero di telefono di M&P che è sempre occupato!!

È chiaro passano giorni: ma questo, una volta confermata ufficialmente la proroga, non dovrebbe costituire più un problema.

Si tratta di uno scaglionamento sperimentale: vedremo i risultati nelle prossime settimane!

Mi sembra doveroso raccomandare a voi tutti di rispettare lo scaglionamento. Il nostro Amministratore unico, anche nelle numerose occasioni di incontro, ha sempre chiesto trasparenza, reciprocità e LEALTA': oggi c'è un'occasione per mettere in pratica questi buoni principi di comportamento.

Alcune ulteriori ed importantissime raccomandazioni:

-se avete un problema di software/di procedura, il software vi dà una segnalazione particolare, o errore, prima di chiamare M&P consultare **il manuale** (lo trovate on line nel Portale, nella pagina Home: Menù a destra, Documentazione operativa, si trova in fondo alla pagina);

-**se non è il "vostro" giorno**, non chiamate e non tentate furbate: non solo non sarebbe corretto e leale, ma contribuirete a intasare le linee e, forse, creerete un danno anche a voi stessi;

-per richieste particolarmente complesse o quantitativamente importanti, piuttosto che telefonare e magari occupare le linee a lungo, **inviate una e-mail**;

-non chiamate di pomeriggio, **il servizio è attivo solamente di mattina**;

-**non chiamate di sabato**, i nostri collaboratori sono al lavoro per rispondere alle vostre e-mail, a recuperare informazioni che magari devono fornirvi, a fare controlli, e non potranno rispondervi;
-per **ritirare i bollini**, anche se passate di persona, dovete assolutamente **prenotarvi, prima**, attraverso il portale!

ATTENZIONE: avvertiamo che, per il corretto funzionamento di questo scaglionamento sperimentale, saremo costretti a negare l'assistenza a tutti coloro i quali, anche involontariamente, chiameranno al di fuori dei giorni assegnati. Non se ne abbiano a male coloro ai quali viene richiesto di chiamare nel giorno "spettante".

Volevo tornare per un momento sullo sforzo che M&P, sicuramente insieme a tutti voi, sta facendo per rendere meno stressante e complicata questa fase di avvio, per farvi notare come l'approntamento, a nostro avviso, eccezionale, di un help desk di tre persone, ogni mattina, tutti i giorni della settimana è una **scelta** costosa ma comunque **strategica: siamo convinti che a lungo termine i benefici che il catasto termico on line fornirà a tutti, manutentori compresi, ci ripagherà del superlavoro di questa fase.**

Cambiando argomento, da alcune settimane è partita la massiccia **campagna informativa** sulla necessità di mantenere e controllare gli impianti termici e di refrigerazione: il nostro parere è che sta avendo una notevole visibilità.... anche a giudicare dalle chiamate e dalle e-mail che riceviamo dai cittadini.

Spero vivamente che il messaggio principale della nostra campagna "rivolgiti al tuo manutentore di fiducia" stia producendo benefici effetti anche voi.

Un'ultima informazione: qualche piccola impresa di manutenzione ci ha chiesto se eravamo in grado di **EFFETTUARE UN SERVIZIO DI CARICAMENTO dei documenti per loro conto.**
Ovviamente le abbiamo invitate a prendere contatto con le associazioni di categoria che hanno già messo in piedi un tale servizio, proprio per favorire le microimprese e tutti coloro i quali ritengano più importante concentrarsi sull'attività operativa, piuttosto che su quella "amministrativa".
Vorremmo precisare che M&P vede assolutamente di buon occhio il servizio che sia CNA che Confartigianato hanno già avviato.

Consigliamo pertanto a chiunque di esplorare tale opportunità: valutare e confrontare il vostro costo interno di caricamento sul portale con i prezzi praticati per un lavoro affidato completamente all'esterno è senza dubbio un'attività necessaria per tutti, non solo per le microimprese.

M&P Mobilità e Parcheggio Spa