

Il Servizio

Assistenza 24 ore su 24.

PISANO
ASCENSORI

CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO DI EMERGENZA OFFERTO AI CLIENTI PISANO ASCENSORI.	3
Orari e regolamentazione	4
Tipologie del servizio	6
ISTRUZIONI OPERATIVE	7
Chiamate per persone rimaste bloccate in cabina	7
Chiamata per la riattivazione dell'impianto o altre cause	8
ELENCO LOCALITÀ ESCLUSE DAL SERVIZIO DI RIPARAZIONE 24H	10

Le presenti istruzioni hanno lo scopo di indicare quale deve essere il comportamento dei clienti che intendono utilizzare il servizio di emergenza del Call Center Pisano Ascensori.

Il **servizio di Assistenza 24h/24** viene fornito dalla PISANO ASCENSORI, solo ai propri clienti, tramite un Call Center gestito da una società esterna, la ST di Napoli, che risponde in tutti gli orari non lavorativi. Pertanto quando un cliente Pisano Ascensori chiama il numero per le emergenze , 089 48 26 351, il centralino smista la chiamata a Napoli. In tal modo la Prontolift è sicura che si tratta di un cliente Pisano Ascensori. Il numero visualizzato presso Prontolift (identificativo del chiamate) è 089 48 20 07.

Il servizio Prontolift è a sua volta regolamentato da precise istruzioni e viene verificato periodicamente dall'azienda mediante chiamate simulate, per essere certi che gli addetti della PRONTOLIFT informino i clienti delle condizioni del servizio e agiscano secondo le istruzioni dettate dalla Pisano Ascensori.

Caratteristiche generali del servizio di emergenza offerto ai clienti Pisano Ascensori.

- Il servizio di liberazione è disponibile per tutti i clienti Pisano Ascensori.
- Il servizio di riparazione fuori orario lavorativo è escluso per impianti ubicati in località particolarmente lontane o difficili da raggiungere dove, tra l'altro, l'azienda non offre questa possibilità nell'abbonamento. E' stato predisposto un elenco di tutte le località escluse dal servizio di riparazione fuori orario distribuito a tutti i tecnici ed al Call-center. Fanno eccezione solo alcuni clienti quali Alberghi, Ospedali, i quali, per le diverse esigenze ed essendo società, sono disponibili a pagare l'intervento pur di ottenere l'efficienza dell'impianto in breve tempo. **Tuttavia anche per questi clienti esistono delle fasce orarie ben definite, variabili eventualmente per località, al di fuori delle quali l'intervento viene negato.**

Orari e regolamentazione

Il servizio di liberazione di persone è 24h/24

Il servizio di riparazione fuori orario è regolamentato come di seguito

Nei giorni Feriali il cliente può richiedere alla ProntoLift interventi di **ripristino in servizio** dell'impianto sino alle ore 20:00. I tecnici sono tenuti ad intervenire per comunicazioni pervenute dalla Prontolift fino alle ore 21:00. Gli operatori del call-center comunicano non oltre le 20:15 tutti gli interventi residui ricevuti prima della 20:00.






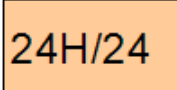
Il sabato Il cliente può richiedere alla Prontolift un intervento di ripristino del funzionamento dell'impianto dalle 8:00 alle 20:00. Il tecnico reperibile è tenuto ad intervenire per comunicazioni pervenute dalla Prontolift fino alle ore 21:00. Non è assolutamente consentito al Call-Center di accettare chiamate oltre le ore 20:00.

Nei giorni Festivi il cliente può richiedere **interventi di ripristino in servizio** dell'impianto entro le ore 13:00. Il tecnico reperibile è tenuto ad intervenire per comunicazioni pervenute dalla Prontolift fino alle ore 14:00. Non è assolutamente consentito al Call-Center di accettare chiamate oltre le ore 13:00.

Per maggiore chiarezza si veda il prospetto per il cliente, che indica, con i colori, le varie fasce orarie e la relativa regolamentazione.

SCHEMA ORARI DEL SERVIZIO CHIAMATE PER I CLIENTI ABBONATI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA 24 ORE

Ripristino in servizio dell'impianto	8.00	13.00	16.00	20.00
Lunedì	Red	Green	Orange	Red
Martedì	Red	Green	Orange	Red
Mercoledì	Red	Green	Orange	Red
Giovedì	Red	Green	Orange	Red
Venerdì	Red	Green	Orange	Red
Sabato	Red	Yellow	Yellow	Red
Domenica e Festivi	Red	Purple	Red	Red

	INTERVENTO TECNICO COMPRESO NEL CANONE DI ABBONAMENTO, LE CHIAMATE EFFETTUATE IN QUESTI ORARI SARANNO SODDISFATTE IN NORMALI ORARI LAVORATIVI.
	INTERVENTO TECNICO CON PAGAMENTO DELLA CHIAMATA COME PREVISTO IN CONTRATTO PER LE ORE SERALIA PARTIRE DALLE 18:00. LE CHIAMATE EFFETTUATE IN QUESTI ORARI, VISTO IL CARATTERE DI URGENZA, SARANNO SODDISFATTE IN GIORNATA.
	INTERVENTO TECNICO CON PAGAMENTO DELLA CHIAMATA COME PREVISTO IN CONTRATTO PER I GIORNI DI SABATO. LE CHIAMATE EFFETTUATE IN QUESTI ORARI, VISTO IL CARATTERE DI URGENZA, SARANNO SODDISFATTE IN GIORNATA.
	INTERVENTO TECNICO CON PAGAMENTO DELLA CHIAMATA COME PREVISTO IN CONTRATTO PER I GIORNI FESTIVI. LE CHIAMATE EFFETTUATE IN QUESTI ORARI, VISTO IL CARATTERE DI URGENZA, SARANNO SODDISFATTE IN GIORNATA.
	NON DI SPONIBILE PER INTERVENTO TECNICO DI RIATTUAZIONE E RIPARAZIONE, LASCIARE LA NOTIZIA ALLA SEGRETERIA TELEFONICA. L'INTERVENTO SARA ESEGUITO NEL GIORNO FERIALE SUCCESSIVO.
 24H/24	Copertura totale per la liberazione di persone bloccate in cabina, l'intervento non comprende la riparazione del guasto ed è compreso nel canone di abbonamento al servizio di emergenza

Tipologie del servizio

La Pisano Ascensori offre al momento il servizio di emergenza anche ai clienti che non hanno sottoscritto l'abbonamento (con le limitazioni di cui sopra relativamente alla distanza

Nel caso l'impianto non sia in nostra manutenzione, non possiamo assolutamente intervenire.

dell'impianto).

Tutte le chiamate ricevute tramite il Call Center fanno parte di queste due classi:

1. Chiamate per persone rimaste bloccate in cabina
2. Chiamate per la riattivazione dell'impianto o altre cause.

Istruzioni Operative

Chiamate per persone rimaste bloccate in cabina

Questo caso ha precedenza assoluta su altre eventuali chiamate.

La ProntoLift riceve la chiamata dal cliente e provvede a smistarla al primo tecnico Pisano ascensori reperibile. L'operatore deve ricevere dal cliente le seguenti informazioni, senza alcuna eccezione.

1. Il nome e il cognome di chi ha chiamato
2. L'indirizzo del palazzo o della struttura
3. Il numero di impianto che è stato comunicato al cliente ed affisso in cabina o indicazioni sufficienti a distinguere l'impianto specifico all'interno dell'edificio.
4. Il motivo della chiamata
5. Il numero di telefono dove reperire la persona che ha chiamato, preferibilmente un numero fisso se è un condomino, un numero cellulare se è un esterno / impiegato.

Il tecnico 1° di turno, responsabile del coordinamento iniziale, esegue le seguenti operazioni:

- Riceve i dati da ProntoLift accertandosi della loro completezza e correttezza, compreso il numero telefonico, preferibilmente numero di telefonia fissa, ed il nome e cognome della persona che ha chiamato.
- Decide chi esegue l'intervento e con questo tecnico definisce il tempo necessario per arrivare sul posto.
- **Il tecnico incaricato telefona al cliente** per confermare di aver ricevuto la chiamata, per accertarsi della veridicità delle informazioni ottenute da ProntoLift e si avvia verso l'impianto.
- Il tecnico comunica al cliente di non chiamare più nessuno per lo stesso intervento per evitare complicazioni (Es: Vigili Del Fuoco ecc. o altri servizi di emergenza).
- **Nel corso della telefonata il tecnico incaricato** comunica al cliente il tempo presunto necessario per arrivare.
- Se il tecnico dovesse trovare difficoltà come traffico o altro, che ritardassero l'intervento rispetto a come precedentemente comunicato, **richiama il cliente per tenerlo al**

Se il cliente riesce nel frattempo a liberare la persona, il tecnico incaricato si reca ugualmente sul posto per motivi di sicurezza.

corrente della situazione.

Dopo aver liberato le persone ed aver controllato la sicurezza dell'impianto il cliente può richiederne la riattivazione.

La riattivazione viene eseguita solo se è possibile, **salvaguardando la sicurezza, senza ulteriore assistenza ed in breve tempo**. In caso di impossibilità a riattivare l'impianto si rimanda al primo giorno lavorativo successivo.

Chiamata per la riattivazione dell'impianto o altre cause

Questo intervento è a pagamento e prima di effettuarlo l'interlocutore del call center verifica che il cliente abbia ben compreso questa condizione di fornitura.

Per evitare equivoci il call center si accerta dell'identità della persona che richiede l'intervento prima di avviarlo. L'accertamento viene eseguito mediante la **richiesta vincolante di un numero del numero di telefono da parte del Call-Center e la successiva conferma con la richiamata allo stesso cliente, fatta dal nostro tecnico: se il cliente rifiuta di dare il proprio numero l'intervento viene automaticamente negato.**

Innanzitutto l'operatore ProntoLift richiederà:

1. Il nome e il cognome di chi ha chiamato
2. L'indirizzo del palazzo o della struttura
3. Il numero di impianto che sarà stato comunicato al cliente ed affisso in cabina o indicazioni sufficienti a distinguere l'impianto specifico all'interno dell'edificio.
4. Il motivo della chiamata
5. Il numero di telefono dove reperire la persona che ha chiamato, preferibilmente un numero fisso se è un condomino, un numero cellulare se è un esterno / impiegato.

- L'operatore non accetta la richiesta se il chiamante non fornisce il numero di telefono di riferimento ed informa l'interlocutore che gli viene chiesto di essere presente sul posto al momento dell'intervento, eventuali difficoltà in tal senso vengono risolte con il tecnico quando richiama per conferma.
- Il tecnico Pisano Ascensori non accetta la chiamata dall'operatore senza il numero di telefono, il nome ed il cognome del chiamante.

La persona che ha richiesto l'intervento deve ricordare le seguenti raccomandazioni:

- **Confermare al tecnico che telefona il proprio nominativo**

- **Prendere un appuntamento sul posto**, impegnandosi ad essere presente per fornire le chiavi di accesso al locale macchina, per la constatazione dell'intervento e la firma del rapporto.
- **Ricordare che in caso di rifiuto ad essere presente l'intervento non viene effettuato** e la pratica passa all'ufficio amministrativo della Pisano Ascensori.
- **Collaborare con il tecnico per capire se è necessario intervenire:** potrebbe trattarsi di richieste non risolvibili come la sostituzione di un pezzo non in magazzino, fermo per mancanza di energia, fermo per allagamento. La richiesta potrebbe essere anche procrastinabile, come porte che non chiudono bene, piani che non vengono serviti. Infine il tecnico ricorda al cliente che potrebbe fare a meno di riparare l'impianto mediante il servizio di emergenza e potrebbe attendere il primo giorno di lavoro.
- **Essere consapevole che l'intervento è a pagamento indipendentemente dall'esito**, in quanto può essere impossibile riparare l'ascensore o possono occorrere ricambi particolari o può essere necessario l'intervento di più persone.

Elenco Località escluse dal servizio di riparazione 24H

In queste località fanno eccezione solo strutture quali alberghi o ospedali. In questi casi però l'intervento va richiesto in fasce orarie più ristrette che tengano conto del tempo di trasferimento del tecnico. Le località di seguito elencate riportano il margine minimo in ore rispetto alle ore 20:00.

Località	Margine Orario (ore)	Fascia Oraria Giorni Feriali e Sabato	Fascia Oraria Festivi
acciaroli	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
acerno	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
caggiano	5	8:00 - 15:00	Non Disponibile
lioni	5	8:00 - 15:00	Non Disponibile
marina di casalvelino	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
marina di pioppi	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
massa lubrense	6	8:00 - 14:00	Non Disponibile
materdomini	5	8:00 - 15:00	Non Disponibile
montella	5	8:00 - 15:00	Non Disponibile
montesano	5	8:00 - 15:00	Non Disponibile
padula	5	8:00 - 15:00	Non Disponibile
palinuro	5	8:00 - 15:00	Non Disponibile
palomonte	5	8:00 - 15:00	Non Disponibile
pioppi	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
polla	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
pontone di scala	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
positano	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
praiano	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
ravello	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
ravello loc. castiglione	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
roccaspide	5	8:00 - 15:00	Non Disponibile
sant'arsenio	5	8:00 - 15:00	Non Disponibile
sapri	7	8:00 - 13:00	Non Disponibile
scario	7	8:00 - 13:00	Non Disponibile
vallo della lucania	4	8:00 - 16:00	8:00 - 9:00
villammare	7	8:00 - 13:00	Non Disponibile