El 012, millor servei d'atenció telefònica.

+ Notícies | 14/11/2008 | 00:39

Ha rebut el premi CRC ORO Servicio de Información atorgat pel Saló professional Call Center + CRM Solutions.

El Saló professional Call Center + CRM Solutions, que agrupa operadors públics i privats de tot l'Estat en serveis d'atenció telefònica ha distingit amb el premi CRC ORO Servicio de Información el 012, el telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya, per la qualitat del seu servei com el millor de tot l'Estat espanyol en la categoria d'administracions públiques.

L'especialització creixent en els serveis i la qualitat en l'atenció són els trets que han fet el 012 català mereixedor d'aquest premi. Com a exemple d'aquest objectiu que vol afegir valor i qualitat a les interaccions amb els ciutadans, destaca el fet que en els darrers tres anys s'ha passat de 5 àrees d'informació especialitzada a més de 40 àrees.

El 012 és el servei d'atenció telefònica de la Generalitat de Catalunya que presta la Direcció General d'Atenció Ciutadana (DGAC) i que permet als ciutadans accedir a informació i tràmits. Atén anualment més de 2,5 milions de trucades. El nivell de satisfacció dels usuaris se situa en el 8,3 de mitjana sobre 10 (dades del 2007). El model del 012 forma part d'una estratègia integrada de serveis al ciutadà multicanal, és a dir que es produeix mitjançant el telèfon (012), Internet (gencat) i oficines presencials, i que s'està ampliant cap a la TDT els telèfons mòbils i altres dispositius.

A més de les millores en la qualitat de l'atenció, el Govern ha reduït significativament el preu del 012 al canviar a una nova tarificació més reduïda i per segons, que ha permès als ciutadans estalviar-se, segons la duració de la trucada, al voltant del 50% del que pagaven abans.

Autor: Redacció
Redacció

https://gironanoticies.com/noticia/9915-el-012-millor-servei-datencio-telefonica.htm