

COMUNICATO STAMPA

Agea ha attivato la gestione multicanale del servizio di assistenza agli utenti: in soli 15 giorni risultati pienamente soddisfacenti.

La piattaforma di CRM - Customer Relationship Management – per la gestione multicanale attivata da Agea a inizio luglio promuove accessibilità dei servizi e trasparenza informativa.

Roma, 19 luglio 2024_ Agea, agenzia per le erogazioni in agricoltura, migliora l'assistenza agli utenti attraverso una piattaforma di CRM per favorire il *fine-tuning* con il mondo agricolo. Il *fine tuning* comporta una continua calibrazione per trovare un risultato sempre più in linea con gli obiettivi desiderati, ed è esattamente in questi termini che l'Agenzia, orientata a rendere concreta la promessa di trasparenza informativa e accessibilità dei servizi per agricoltori e *stakeholder* del settore (come da comunicato del 6 giugno us), ha sviluppato funzionalità innovative per l'assistenza agli utenti.

Dal 1° luglio l'Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico, attraverso una piattaforma di *Customer Relationship Management - CRM*, ha attivato una gestione multicanale delle interazioni con l'utenza. Nei primi 15 giorni di attivazione delle nuove modalità di contatto, Agea ha raggiunto risultati pienamente soddisfacenti: sono pervenute **426 richieste di assistenza** dalle Aziende agricole, di cui 371 via telefono, 38 via e-mail e 17 presentate direttamente allo sportello dell'UIRP. Sulle 426 richieste presentate ben **408 casi, pari a oltre il 95%, sono stati gestiti e risolti direttamente dal front office** di via Palestro, mentre i restanti 20 casi, di livello di complessità maggiore, sono stati smistati agli Uffici competenti di Agea.

L'Agenzia, in un'ottica di miglioramento continuo, permette in questo modo di monitorare le *performance* dell'assistenza anche attraverso un meccanismo di *feedback* sullo stato delle richieste. Attraverso il monitoraggio dei dati direttamente dalla piattaforma CRM, infatti, Agea provvede a gestire sempre meglio i flussi dei contatti con il mondo agricolo, per fornire risposte risolutive, confermando l'obiettivo della creazione di un ecosistema di servizi per l'agricoltore.

Agea - Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura

Indirizzo: via Palestro 81 – 00185, Roma.

Sito ufficiale: <https://www.agea.gov.it>

Tel. +39 06.494991, **E-mail:** protocollo@pec.agea.gov.it

Profili social: Instagram [@agea_gov](#), X [@Agea_gov](#), LinkedIn [@AGEA - Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura](#), YouTube [@SocialAgea](#)