



Nuovo sistema di disdetta telefonica (IVR): novità e piano di migrazione

Nuovo IVR – sistema di disdetta telefonica

L'**IVR** è il sistema di disdetta telefonica tramite chiamata, **già presente sul vostro gestionale**, che consente agli utenti finali di effettuare le seguenti operazioni:

- Effettuare **disdette giornaliere del pasto**;
- Richiedere una sospensione del servizio per più giorni;
- Effettuare una richiesta del pasto in bianco (se attivo sul vostro comune).

Questo permette di offrire un servizio **semplice, immediato e sempre disponibile**.

Importante! Nuovo codice disdetta personale e numero di telefono:

A partire da oggi 23/12, saranno attivi:

- **Numero unico nazionale:** il nuovo numero che gli utenti devono chiamare è lo **02 94757575**. Il numero è valido per tutti i Comuni serviti e sostituisce definitivamente i numeri precedenti.
- **Nuovo Codice disdetta a 10 cifre:**
Il precedente codice di disdetta a 8 cifre non è più utilizzabile. Gli utenti finali devono ora utilizzare esclusivamente il nuovo codice per effettuare le operazioni telefoniche.

Il nuovo codice di disdetta è disponibile anche nel gestionale **School**, all'interno della sezione **Anagrafica > Dati utente**, nel campo già esistente "**CODICE DISDETTA**", che da oggi riporta unicamente il nuovo codice.

Comunicazione all'utenza:

Per agevolare la transizione e ridurre eventuali segnalazioni, vi invitiamo a informare

l'utenza finale del passaggio avvenuto.

Come già indicato, si consiglia di comunicare il nuovo codice disdetta personale, utilizzando il campo unione |BADGE_SEC|, disponibile nella sezione **Utilità > Invia Solleciti/Comunicazioni** del portale School.

[Clicca qui](#) per scaricare il manuale d'uso e la sezione relativa al sistema di disdetta nella lettera credenziali aggiornati (QUEST'ULTIMA DA SOSTITUIRE A QUELLA GIÀ PRESENTE NELLA LETTERA CREDENZIALI CARICATA SUL PORTALE ISCRIZIONE ONLINE, NELLA SEZIONE **CONFIGURAZIONE > CONFIGURA ISCRIZIONI > TEMPLATE E DOCUMENTI).**

Nuove funzionalità

Le nuove funzionalità introdotte sono:

Multilingua:

La voce guidata sarà multilingua. Nello specifico, il genitore durante la chiamata potrà selezionare:

1. Italiano
2. Altre lingue.

Premendo il numero 2 – “Altre lingue”, la voce proporrà, nella lingua madre, di selezionare una fra le seguenti lingue:

1. Inglese
2. Arabo
3. Cinese
4. Italiano

Una volta selezionata la lingua, seguire la voce guida per effettuare l'operazione desiderata.

Più operazioni in un'unica chiamata:

L'utente potrà eseguire più operazioni all'interno della stessa chiamata, **evitando ripetizioni** e beneficiando di un aggiornamento in tempo reale all'interno del sistema. Le **operazioni verranno personalizzate** in base al singolo utente/comune; pertanto, eventuali azioni non consentite non saranno proposte all'utente.

Cancellazione dell'ultima operazione:

A differenza del precedente IVR, l'utente potrà richiedere l'eliminazione dell'ultima operazione effettuata sia telefonicamente, sia da Portale Genitori e Comunicapp.

Eliminazione dell'orario "DAL" per le operazioni telefoniche:

Con **il nuovo** sistema, non sarà più previsto un orario "**DAL**" a partire dal quale effettuare la disdetta telefonica (attualmente fissato alle ore 18:00 del giorno precedente). Rimarrà invece valido l'orario limite nella giornata stessa già impostato sul vostro sistema.

Di conseguenza, l'utente potrà eseguire le operazioni proposte dall'IVR in qualsiasi momento della giornata, fino al raggiungimento dell'orario limite.