

# Click Iren: l'App al servizio dei Clienti del Gruppo

La caratteristica principale del nuovo prodotto, sviluppato da un Gruppo di lavoro che ha coinvolto diverse funzioni aziendali, con il supporto della società Ennova, è quella di offrire la possibilità per i Clienti di visionare in un unico ambiente tutti i rapporti contrattuali in essere con le società del Gruppo Iren. Con una sola identificazione, inserendo il proprio codice fiscale e almeno un numero di contratto, possono, infatti, essere esaminati tutti i dati relativi ai contratti energia elettrica, gas, acqua e al servizio di igiene urbana. È, inoltre, possibile controllare lo stato dei pagamenti, visualizzare e scaricare il pdf di ciascuna bolletta. Sono inoltre attive le funzionalità di modifica indirizzo di recapito e, per i servizi relativi ad acqua e gas, di autolettura del contatore. Alla App, da inizio ottobre 2014, si è affiancato un servizio on line con analoghe funzionalità, accessibile dal sito [www.gruppoiren.it](http://www.gruppoiren.it) che consente anche l'ingresso diretto ai siti delle singole Società per usufruire degli ulteriori servizi disponibili.

Si tratta di un'importante novità che segna un ulteriore passo nell'integrazione delle attività realizzate sui diversi territori dal Gruppo, in un'ottica che pone in modo sempre più evidente al centro il Cittadino, agevolandolo nella fruizione dei servizi. Proprio perché il rapporto con i Cittadini richiede una crescente attenzione alle loro esigenze, in termini sia di qualità sia di relazione, è necessario fornire servizi in grado di anticipare i loro bisogni e proporre nuove risposte tecnologiche che nascano dall'ascolto di bisogni quotidiani. In questi ultimi anni è diventato fondamentale affiancare, alle modalità tradizionali di gestione del rapporto con i Clienti, strumenti e canali in grado di rispondere alle diverse richieste, proprio lo sportello servizi on line e la App Click Iren, attraverso cui è possibile anche gestire i propri contratti e le proprie fatture, ne sono una concreta testimonianza.

Questi nuovi strumenti rappresentano anche una risorsa in grado non solo di fornire informazioni, ma anche di raccogliere segnalazioni e consentire al Cliente di avere un controllo diretto e costante della propria situazione, proprio perché, possedendo dati e strumenti, viene messo in condizione di effettuare scelte consapevoli, adottare comportamenti sostenibili, razionalizzare i propri consumi e, quindi, contribuire a costruire, insieme ad Iren, servizi a misura di Cittadino. L'orientamento del Gruppo è quello di adottare in futuro ulteriori soluzioni innovative, utili a rendere ancora più interattiva e qualificata la relazione con il Cliente.

L'App Click Iren è disponibile per i Clienti del Gruppo Iren su Google Play o su App Store.