




Shell punta alla semplificazione e alla standardizzazione dei processi operativi per aumentare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei propri clienti. Ecco alcune novità che riguardano il mondo euroShell Card:

> Nuovo Codice Cliente SAP.

A partire dal 1° luglio 2010 a tutti i clienti verrà assegnato un nuovo Codice Cliente SAP in sostituzione a quello utilizzato finora.

A partire dal mese di luglio, tale codice verrà riportato all'interno delle fatture euroShell Card sotto la voce "Codice Interno SAP", da non confondersi con il "Codice Cliente euroShell Card" che invece rimane invariato.

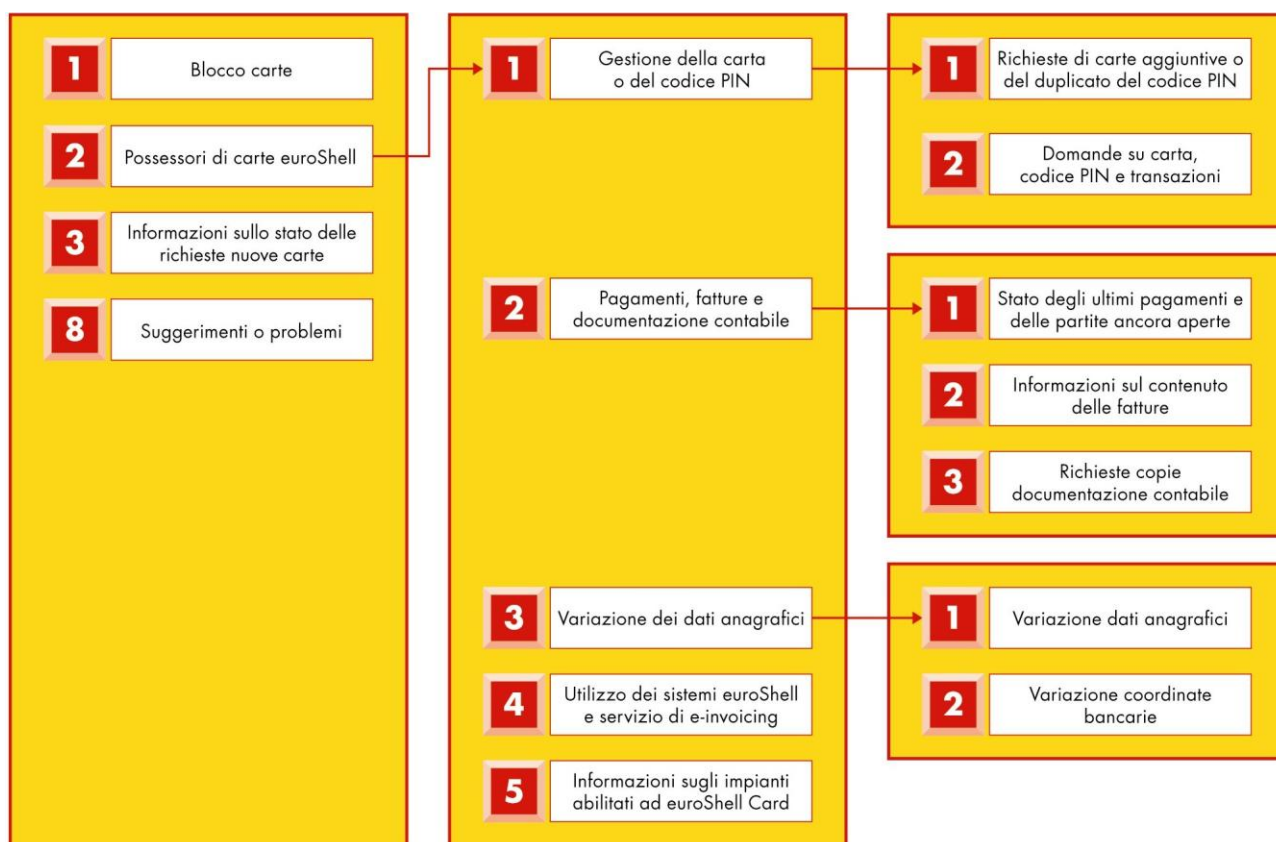
Tale codice verrà sostituito anche all'interno del file .txt contenente il riepilogo, in formato elettronico, delle transazioni effettuate (servizio EID).

		Sender: euroShell Cards B.V. P.O. Box 27 3000 AA ROTTERDAM The Netherlands		FATTURA / NOTA CREDITO			euroShell Card <small>Pagina 1/1</small>	
Emessa da SHELL ITALIA S.P.A. Per chiarimenti contattare: 848 780 384 Servizio Clienti euroShell Via Manzoni, 44 20095 CUSANO MILANINO Internet: http://www.euroShell.it e-mail: richiestacarte-it@shell.com		Documento N°: Venditore: Codice Interno SAP: Data Documento: Gli importi sono espressi in: Partita IVA Cliente:		...				
						Totale Documento 1431,64 EUR		
						Data Scadenza 31/05/2010		
Addebito / accredito per prodotti somministrati e servizi (dettaglio allegato)		Prodotto	Quantità	Unità di misura	% IVA	Importo Netto	Importo IVA	Importo IVA inclusa
Codice Cliente		GASOLIO	1115,45	Litri	20,00%	1193,03	238,61	1431,64
		Totale Carburanti	1115,45	Litri		1193,03	238,61	1431,64
Totale Documento						1193,03	238,61	1431,64

> Servizio Clienti.

A partire dal 12 luglio 2010 il servizio Clienti euroShell Card sarà ancora più efficiente e risponderà dal lunedì al venerdì dalle ore alle 18 al numero **848 780 384***.

Tutti i contatti telefonici verranno gestiti da una guida vocale che Le illustrerà, passo dopo passo, le diverse opzioni del nuovo menù, basato sulla seguente struttura:



Inoltre, per i seguenti servizi, potrà utilizzare gli altri canali a disposizione:

Servizio	Fax	E-mail
Blocco Carta	848 780 445*	bloccocarte-it@shell.com
Richieste generali	848 780 448*	richiestacarte-it@shell.com
Suggerimenti o problemi	848 780 446*	feedbackcarte-it@shell.com

Per tutti i contatti con il Servizio Clienti sarà necessario identificarsi utilizzando uno tra i seguenti codici:

- il Nuovo Codice Cliente SAP
- il Codice Cliente euroShell Card
- il Codice a 19 cifre che trova sulla Sua euroShell Card

> Servizio Blocco Carte.

Al fine di aumentare la sicurezza nell'utilizzo di euroShell Card, per i casi di furto o smarrimento, è da oggi attivo un nuovo servizio di blocco carte che dal 12 luglio risponderà, 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno, ai numeri:

Servizio	Telefono
Blocco Carte dall'Italia	848 780 384* (opzione 1)
Blocco Carte dall'estero	+39 02 8711 0004 (opzione 1)

*Il numero è raggiungibile solo dall'Italia; da telefono fisso il costo al minuto equivale ad una chiamata urbana con € 0,0787 di scatto alla risposta; da cellulare, i costi variano in funzione del piano tariffario dell'operatore mobile prescelto.