



Manuale

RACCOLTA DATI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Il semestre 2009

Le imprese esercenti l'attività di vendita (di seguito: venditori) con più di 50.000 clienti finali secondo quanto previsto dal comma 52.4 dell'allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: TIQV) entro la scadenza del **12 marzo 2010** sono tenute a comunicare all'Autorità:

- **i dati di qualità dei servizi telefonici commerciale** relativi al II° semestre 2009, come previsto dall' articolo 29;

- i dati necessari per acquisire i **punteggi aggiuntivi** come previsto dall'articolo 36 (facoltà prevista solo per i venditori che nel semestre precedente abbiano partecipato all'indagine sulla qualità dei servizi telefonici).

Si ricorda che il mancato o incompleto invio dei dati entro la scadenza costituisce inadempienza di obblighi fissati dall'Autorità. E' pertanto passibile di sanzioni amministrative irrogate dalla stessa Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.

INDICE

1	ACCESSO ALLA RACCOLTA	2
2	PANNELLO DI CONTROLLO	5
3	COMPILAZIONE DELLE SCHEDE	6
4	NUMERO DI CLIENTI FINALI	7
5	CARATTERISTICHE DEI CALL CENTER.....	8
6	OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE.....	11
7	STANDARD GENERALI.....	12
8	PUNTEGGI AGGIUNTIVI.....	14
9	INVIO DEFINITIVO.....	18
10	PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI	19



1 ACCESSO ALLA RACCOLTA

Per accedere alla raccolta il primo passo da effettuare è autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione del sito <https://www.autorita.energia.it/raccolte-dati>, accessibile anche dall'anagrafica operatori.

Dopo aver effettuato l'autenticazione, l'utente troverà l'elenco delle raccolte dati a cui è abilitato: tra queste troverà anche il collegamento a **“Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)”**. Nel caso l'utente sia abilitato per più aziende, dovrà selezionare l'azienda di vendita con cui intende operare sul sistema, e poi avrà successivamente accesso all'indice delle raccolte.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Inserisci login e password

Login:

Password:

LOGIN

annulla

Per motivi di sicurezza dovresti effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser quando hai finito di utilizzare servizi che necessitano autenticazione.



Indice raccolte dati - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/main/indexRaccolte>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE
Ragione sociale: **indi ti posi. Ancor non sei tu paga**
Partita iva: **di_rilandare** Utente: **i sempiterni calli?**

[Logout](#)

[Indice raccolte](#) [Unità di analisi](#) [Pannello di controllo](#)

Raccolte dati abilitate

- [Qualità dei servizi telefonici \(vendita gas - elettricità\)](#)

* Si segnala che le raccolte contrassegnate sono aperte in sola consultazione. Non e' possibile procedere al salvataggio dei dati

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che propone l'elenco storico relativo alla raccolta.

In questa pagina si trovano le seguenti informazioni:

- l'edizione ed il suo riferimento;
- il periodo di svolgimento;
- lo stato della raccolta (Aperta o Chiusa)

Attenzione: con il nuovo sistema **non sarà possibile accedere** alla raccolta oltre la data di chiusura della stessa.



Storico raccolta dati - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e2s1>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE Logout

Ragione sociale: **indi ti posi. Ancor non sei tu paga**
Partita iva: **di_riandare** Utente: **i sempiterni calli?**

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)**

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

Storico edizioni raccolta dati Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
Secondo semestre 2009	Dal 15/11/2009 al 28/02/2010	Aperta	Completata	Non effettuato

Operazione completata

Per accedere alla raccolta cliccare sul link **Aperta**



2 PANNELLO DI CONTROLLO

Dal pannello di controllo della raccolta si accede all'elenco delle schede da compilare cliccando sul pulsante **Compila**

Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e2s2>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE [Logout](#)

Ragione sociale: **indi ti posi. Ancor non sei tu paga**
Partita Iva: **di_riandare** Utente: **i sempiterni calli?**

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)**

[Indice raccolte](#) [Unità di analisi](#) [Pannello di controllo RACCOLTA](#)

Pannello di controllo

Denominazione	
Qualita operatori Call Center Telefonici	COMPILA

Operazione completata

start | 4 1. | 2 N | Ist... | Is... | IT | 12.25



3 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

A ciascuna delle schede da compilare è associato un simbolo visuale relativo allo stato di compilazione.

Da compilare 

Compilato 

Solo al termine della compilazione di tutte le maschere è possibile procedere all'[invio definitivo](#).

Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indirizzo <https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e2s3>







ragione sociale: **multi_posi. ANCI non sei tu paga**
Partita iva: **di_riadare** Utente: **i sempiterni calli?**

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)**

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

Call Center Telefonico	
Clienti Finali	
Identificazione Call Center	
Disponibilità albero fonico e sportello fisico	
Pluriservizi	
Obblighi di comunicazione	
Standard Generali Qualità Call Center	

Operazione completata



4 NUMERO DI CLIENTI FINALI

Nella schermata successiva il venditore comunica il **numero di clienti finali al 31/12/2009** suddivisi tra clienti del settore elettrico e clienti del settore gas.

Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e1s4>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE
Ragione sociale: Prova accesso al calcolo PA e PQ
Partita Iva: telefonicipapq Utente: Alessandro Avola
Logout

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)**

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI CANCELLA DATI

Dichiarare il numero di clienti finali serviti per i vari settori.

Numero di clienti finali serviti al 31/12/2009	Clienti
Settore Elettricità	<input type="text" value="100.000"/>
Settore Gas	<input type="text" value="100.000"/>
Totale	<input type="text" value="200.000"/>

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Operazione completata

start IT 16:40 giovedì 18/02/2010

Una volta imputati i dati è necessario procedere al salvataggio degli stessi cliccando sul pulsante **“salva”** (questa operazione è comune a tutte le maschere).

Da ogni maschera è possibile oltre a salvare i dati effettuare le seguenti operazioni:

- tornare all'elenco delle maschere;
- cancellare tutti i dati inseriti;
- creare un file pdf delle tabelle compilate (allo stato dell'ultimo salvataggio).

Salvati i dati si ritorna all'elenco delle maschere da compilare.



5 CARATTERISTICHE DEI CALL CENTER

Le successive schede richiedono di indicare una serie di caratteristiche dei *call center* ed in particolare:

- Caratteristiche specifiche del Call Center (numero, giorni di apertura, numero di ore di apertura al sabato, numero settimanale di ore di apertura);

OPERATORE
Ragione sociale: Prova accesso al calcolo PA e PQ
Partita Iva: telefonicipapq Utente: Alessandro Avola
Logout

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)**

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

IDENTIFICAZIONE CALL CENTER CANCELLA DATI

Numero di Call Center	Giorni in cui è attivo il servizio con operatore	Numero di ore settimanali di apertura del Call Center al sabato	Numero di ore settimanali di apertura del Call Center
800-678-999	Lunedì-Venerdì	0,0	42
	- non specificato	0,0	0
	- non specificato	0,0	0
	- non specificato	0,0	0
	- non specificato	0,0	0
	- non specificato	0,0	0

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Operazione completata Internet 16:41 giovedì 18/02/2010



- Disponibilità o meno di albero fonico (IVR) e sportelli fisici;

Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e2s8>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE [Logout](#)

Ragione sociale: **indi ti posi. Ancor non sei tu paga**
Partita Iva: **di_rilandare** Utente: **i sempiterni calli?**

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)**

Indice raccolte Unità di analisi **Pannello di controllo RACCOLTA**

DISPONIBILITÀ ALBERO FONICO E SPORTELLINO FISICO CANCELLA DATI

Selezionare la disponibilità di un albero fonico e di uno sportello fisico.

Disponibilità di un albero fonico

Il CallCenter dispone di un albero fonico ? Sì No

Disponibilità di uno sportello fisico

Presenza di almeno uno sportello fisico per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali

Sì - obbligo minimo di apertura del call center di 35 ore settimanali
 No, obbligo minimo di apertura del call center di 50 ore settimanali

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Operazione completata

start 4 I... 2 N... Ist... Is... IT 12.48



- Altre caratteristiche relative alle imprese multiservizi;

Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e2s10>

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)**

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

PLURISERVIZI CANCELLA DATI

Indicare se il Call Center è dedicato a più servizi.

Tipologia di Impresa

Impresa pluriservizi ?	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
------------------------	---

Identificazione della chiamata

Indicare altri servizi svolti dal venditore	servizi ambientali
E' possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata ?	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Operazione completata

start 4 I... 2 N... Ist... Is... IT 13.01



6 OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

Alle aziende di vendita che devono comunicare i dati secondo quanto previsto dall'articolo 29 del TIQV è richiesto di indicare per ciascun mese del semestre precedente:

- il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore;
- il numero di chiamate telefoniche con richiesta di parlare con un operatore alle quali è stata data una risposta;
- il livello di **Accessibilità al Servizio (AS)** di cui all'art. 24 del TIQV;
- il **Tempo Medio di Attesa (TMA)** di cui all'articolo 25 del TIQV;
- il **Livello di Servizio (LS)** di cui all'articolo 26 del TIQV.

The screenshot shows a web browser window with the title 'Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows the URL: <https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e2s12>. The main content area is titled 'LIVELLO DI SERVIZIO' and contains a table with the following columns: 'Mese', 'Numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore', 'Numero di chiamate telefoniche con richiesta di parlare con un operatore alle quali è stata data una risposta', 'Livello di Accessibilità al Servizio (AS) di cui all'art. 24', 'Tempo Medio di Attesa (TMA) di cui all'articolo 25', and 'Livello di Servizio (LS) di cui all'articolo 26'. The table data is as follows:

Mese	Numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore	Numero di chiamate telefoniche con richiesta di parlare con un operatore alle quali è stata data una risposta	Livello di Accessibilità al Servizio (AS) di cui all'art. 24	Tempo Medio di Attesa (TMA) di cui all'articolo 25	Livello di Servizio (LS) di cui all'articolo 26
Gennaio	0	0	0,0 %	0	0,0 %
Febbraio	0	0	0,0 %	0	0,0 %
Marzo	0	0	0,0 %	0	0,0 %
Aprile	0	0	0,0 %	0	0,0 %
Maggio	0	0	0,0 %	0	0,0 %
Giugno	0	0	0,0 %	0	0,0 %
Luglio	10.000	9.900	99,0 %	240	90,0 %
Agosto	10.000	9.900	99,0 %	240	90,0 %
Settembre	10.000	9.900	99,0 %	240	90,0 %
Ottobre	10.000	9.900	99,0 %	240	90,0 %
Novembre	10.000	9.900	99,0 %	240	90,0 %
Dicembre	10.000	9.900	99,0 %	240	90,0 %

Below the table, there is a label 'Indicare unità di tempo per il calcolo del livello di accessibilità al servizio (AS)' and a dropdown menu set to 'Quarti d'ora'. At the bottom of the page, there are three buttons: 'SALVA', 'ELENCO MASCHERE', and 'STAMPA PDF'. The browser's status bar at the bottom shows 'Operazione completata' and the system tray shows the time as 13:37.

Il livello di accessibilità al servizio (AS) e il livello di servizio (LS) andranno indicati in percentuale (%) con arrotondamento alla prima cifra decimale, mentre il tempo medio di attesa (TMA) in secondi. Per quanto riguarda l'indicatore AS si richiede di indicare anche l'unità di tempo utilizzata per il calcolo (per maggiori dettagli si vd. articolo 24 del TIQV).

Una volta compilata la scheda occorre salvare i dati per l'acquisizione da parte del sistema.



7 STANDARD GENERALI

Compilate e salvate tutte le maschere è possibile procedere all'invio definitivo per le sole imprese che non hanno partecipato all'indagine di customer satisfaction. La scheda propone un riepilogo sintetico del calcolo del rispetto degli standard generali.

Lo standard generale è rispettato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6. La scheda calcola in automatico sulla base dei dati inseriti in precedenza se lo standard è rispettato

Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://rbaaeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e1s16

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE
Ragione sociale: Prova servizi telefonici
Partita Iva: servizitelefonici Utente: Alessandro Avola
Logout

Raccolta dati: Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

STANDARD GENERALI QUALITÀ CALL CENTER

Scheda riepilogativa con calcolo dei punteggi e accesso alle aree punteggi qualità dei call center

Indicatore	Standard generale	Standard rispettato
Livello di Accessibilità al Servizio	AS >= 90%	SI
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 240 secondi	SI
Livello di Servizio (LS)	LS >= 80%	SI

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

Operazione completata

start Novell Grou... E-mail da: "... E-mail da: "... database 2. Microsof... Qualità Ser... Microsoft A... Microsoft E... IT 11:37 lunedì 15/02/2010

È possibile creare un file pdf di riepilogo contenete i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante **“stampa pdf”**.



Autorità per l'energia elettrica e il gas

Per l'invio definitivo tornare alla pagine con l'elenco delle maschere e selezionare il pulsante **invio definitivo**

Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e1s19>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE
Ragione sociale: **Prova servizi telefonici**
Partita Iva: **servizitelefonici** Utente: **Alessandro Avola**

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)**

Logout

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE **INVIO DEFINITIVO**

Elenco maschere da compilare

Call Center Telefonico	
Clienti Finali	
Identificazione Call Center	
Disponibilità albero fonico e sportello fisico	
Pluriservizi	
Obblighi di comunicazione	
Standard Generali Qualità Call Center	

start 11:41 lunedì 15/02/2010



8 PUNTEGGI AGGIUNTIVI

Per le sole aziende che hanno partecipato all'indagine sui call center nel **II semestre 2009** sarà possibile accedere alle schede per il calcolo dei punteggi aggiuntivi PA e PQ secondo quanto previsto dall'articolo 36 del TIQV.

Lo standard generale è rispettato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6. La scheda calcola in automatico sulla base dei dati inseriti in precedenza se lo standard è rispettato.

Condizione necessaria per accedere alle schede è rappresentata dal rispetto degli standard generali. In caso contrario, secondo le regole previste dal TIQV il punteggio assegnato per tali "indicatori" è automaticamente pari a 0 (zero).

Una volta imputati i dati è necessario procedere al salvataggio degli stessi cliccando sul pulsante **"salva"**

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Qualità Servizi Telefonici' application. The page title is 'Standard Generali Qualità Call Center'. Below the title, there is a table with the following data:

Indicatore	Standard generale	Standard rispettato	Accesso schede
Livello di Accessibilità al Servizio	A5 >= 90%	Sì	Accesso al calcolo punteggio parziale PA
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 240 secondi	Sì	Accesso al calcolo punteggio parziale PQ
Livello di Servizio (LS)	LS >= 80%	Sì	

At the bottom of the page, there are three buttons: 'SALVA', 'ELENCO MASCHERE', and 'STAMPA PDF'. A red arrow points to the 'Accesso al calcolo punteggio parziale PA' button in the table.

Alle schede punteggi aggiuntivi PA e PQ si accede cliccando sui pulsanti "Accesso al calcolo punteggio parziale PA" e "Accesso al calcolo punteggio parziale PQ".



La scheda viene compilata con riferimento ad alcuni punteggi automaticamente dal sistema in relazione ai dati inseriti nelle precedenti schede. In alcuni casi quindi vengono attribuiti in modo automatico punteggi collegati agli indicatori o caratteristiche.

Al primo accesso la scheda presenta sempre l'opzione no al calcolo di punteggio. Sarà necessario confermare per ogni singolo indicatore o caratteristica (indicando Sì/No) se si vuole calcolare il punteggio collegato: indicando Sì il valore effettivo viene compilato automaticamente con l'attribuzione del punteggio. In alcuni casi è necessario impostare i valori durante la compilazione della scheda.

La rilevazione delle caratteristiche è effettuata su base semestrale considerando il valore medio semestrale ove la caratteristica è misurabile tramite un indicatore o la prevalenza nel semestre per le altre caratteristiche

STANDARD GENERALI DELLA QUALITÀ DEI CALL CENTER				
AREA PUNTEGGI PER ACCESSO AL SERVIZIO (PA)				
Accessibilità al Servizio (AS)	Valore medio semestrale dell'indicatore AS (accessibilità al servizio)	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Valore Effettivo	100.0	
		Punteggio	20	
Disponibilità del servizio con Operatore	Apertura del call center per orari con numero di ore settimanali superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Valore Effettivo	42.0	
		Punteggio	3	
	Apertura del call center al sabato per almeno 4 ore (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?	<input type="radio"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No	
		Valore Effettivo		
		Punteggio		
Multicanalità	Presenza di almeno uno o più sportelli fisici, con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore complessive alla settimana, per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente.	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Valore Effettivo	51	
		Punteggio	10	
Gratuità completa	Chiamate completamente gratuite anche da rete mobile	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Valore Effettivo	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Punteggio	5	
Totale punteggio PA				38

È possibile creare un file pdf di riepilogo contenente i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante **“stampa pdf”**.



Attribuzione dei punteggi per l'accesso al servizio

- **Accessibilità al servizio:** il punteggio viene calcolato sulla base del Valore medio semestrale dell'indicatore AS. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**.
- **Disponibilità del servizio con operatore:** il punteggio viene calcolato sulla base delle ore di Apertura del *call center* superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio dichiarate nelle schede precedenti. Si ricorda che l'obbligo di servizio può essere di 35 o 50 ore. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**. **Apertura del call center al sabato:** il punteggio viene calcolato sulla base delle ore di apertura al sabato dichiarate nelle schede precedenti. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**.
- **Multicanalità:** il punteggio viene calcolato sulla base della presenza di almeno uno o più sportelli fisici, con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore complessive alla settimana, per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**.
- **Gratuità completa:** il punteggio viene calcolato sulla base della presenza di un numero gratuito da telefonia fissa e mobile. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**.

Attribuzione dei punteggi per la qualità del servizio

Di seguito si riportano gli indicatori o le caratteristiche del call center per i quali il calcolo del valore effettivo per il calcolo del Punteggio PQ

- **Tempo di attesa (*):** Valore medio semestrale della percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore con tempo di attesa inferiore a 180 secondi. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**
- **Livello di servizio:** Valore medio semestrale dell'indicatore LS (livello di servizio). Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**
- **Facilità di navigazione:** Rispetto di quanto previsto dall'articolo 31, comma 31.6, lettera b), per il primo livello dell'albero fonico. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**
- **Efficacia dei servizi automatici dispositivi (**):** Valore medio semestrale dell'indicatore RR $\geq 60\%$. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**.
- **Servizi on line in aggiunta al call center:** Presenza di un portale internet per l'offerta di servizi dispositivi con funzionalità web self-service (in aggiunta al canale telefonico). Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**
- **Partecipazione delle associazioni:** Iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori ai sensi dell'articolo 31, comma 31.8 avviate nel semestre. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**



- **Gestione di code per picchi di chiamate:** Possibilità di essere richiamati a scelta del cliente. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**. **Segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda (anche in aggiunta alla caratteristica precedente).** Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**

N.B. In alcuni casi se si vuole calcolare il punteggio indicatori o le caratteristiche occorre che sia spuntata Si anche all'opzione Valore Effettivo.

(*) Il calcolo del valore effettivo è effettuato automaticamente dal sistema sulla base dei dati che l'operatore indicherà nella tabella (che si attiva in automatico); la tabella richiede di inserire per ogni mese del semestre la percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore su totale chiamate con tempo di attesa inferiore a 180 secondi.

(**) Il calcolo del valore effettivo è effettuato automaticamente dal sistema sulla base dei dati che l'operatore indicherà nella tabella (che si attiva in automatico); la tabella richiede di inserire per ogni mese del semestre la percentuale di richieste risolte nell'albero fonico (indicatore RR) di cui al comma 31.4.

Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: https://rbaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e1s12

QUADRO RIASSUNTIVO - STANDARD GENERALI DELLA QUALITÀ DEI CALL CENTER [CANCELLA DATI]

AREA PUNTEGGI PER QUALITÀ DEL SERVIZIO (PQ)			
Tempo di attesa (TMA)	Valore medio semestrale dell'indicatore della percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore con tempo di attesa inferiore ai 180 secondi.	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore? <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Luglio	97,3 %
		Agosto	96,4 %
		Settembre	94,6 %
		Ottobre	98,0 %
		Novembre	95,0 %
		Dicembre	95,3 %
Valore Effettivo	96,4%		
Punteggio	27		
Livello di Servizio (LS)	Valore medio semestrale dell'indicatore LS (Livello di Servizio)	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore? <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Valore Effettivo	96,3%
		Punteggio	32
Facilità di navigazione	Rispetto di quanto previsto dall'articolo 31, comma 31.6, lettera b), per il primo livello dell'albero fonico.	Si vuole calcolare il punteggio? <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Valore Effettivo	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		Punteggio	10
Efficacia dei servizi automatici	Valore medio semestrale dell'indicatore RR >= 60%	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore? <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Luglio	89,7 %
		Agosto	87,7 %
		Settembre	84,9 %
		Ottobre	87,0 %
		Novembre	83,9 %
		Dicembre	79,4 %
Valore Effettivo	86,6%		
Punteggio	13		
Servizi online in aggiunta al call center	Presenza di un portale internet per l'offerta di servizi dispositivi con funzionalità web self-service (in aggiunta al canale telefonico)	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore? <input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Valore Effettivo	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		Punteggio	10

Operazione completata

start | Novell GroupWise Ca... | E-mail da: "Alessandr... | Istruzioni compilazione | Istruzioni compilazione... | Qualità Servizi Telefo... | 16:46 giovedì 18/02/2010

È possibile creare un file pdf di riepilogo contenete i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante **"stampa pdf"**.



9 INVIO DEFINITIVO

Compilate e salvate le maschere è possibile procedere all'invio definitivo.

Dall'elenco delle maschere è possibile creare un file pdf di riepilogo contenete i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante **"stampa pdf"**.

Per l'invio definitivo selezionare il pulsante invio definitivo

Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e1s19>

Autorità per l'energia elettrica e il gas

OPERATORE
Ragione sociale: **Prova servizi telefonici**
Partita Iva: **servizitelefonici** Utente: **Alessandro Avola**
Logout

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)**

Indice raccolte Unità di analisi Pannello di controllo RACCOLTA

CONFIGURAZIONE COMPILAZIONE **INVIO DEFINITIVO**

Elenco maschere da compilare

Call Center Telefonico	
Clienti Finali	
Identificazione Call Center	
Disponibilità albero fonico e sportello fisico	
Pluriservizi	
Obblighi di comunicazione	
Standard Generali Qualità Call Center	

start 11:41 lunedì 15/02/2010



10 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Per eventuali segnalazioni di malfunzionamento, richieste di informazioni e chiarimenti di carattere informatico è disponibile il **numero verde: 800.707.337** o l'e-mail: **infoanagrafica@autorita.energia.it**

Specificare nell'oggetto dell'email la raccolta dati (nel caso in oggetto QST), la ragione sociale del venditore (anche abbreviata) e l'ID esercente.