



## Manuale per la compilazione

# RACCOLTA DATI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Comunicazione dei dati relativi al I° semestre 2012

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 **30 settembre 2012** sono tenute a comunicare all'Autorità:

- i **dati di qualità dei servizi telefonici commerciale** relativi al I° semestre 2012, 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 costituisce **inadempienza di obblighi** fissati dall'Autorità e l'azienda potrebbe essere 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.....	3
2	PANNELLO DI CONTROLLO.....	6
3	COMPILAZIONE DELLE SCHEDE .....	7
4	NUMERO DI CLIENTI FINALI .....	8
5	CARATTERISTICHE DEI CALL CENTER .....	9
6	OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE.....	12
7	STANDARD GENERALI.....	13
8	PUNTEGGI AGGIUNTIVI .....	15
9	INVIO DEFINITIVO .....	21
10	PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E INFORMAZIONI .....	22



## 1 ACCESSO ALLA RACCOLTA

Per accedere alla raccolta è necessario autenticarsi inserendo i propri dati di accesso nell'apposita sezione del sito <https://www.autorita.energia.it/raccolte-dati>, accessibile anche dall'anagrafica operatori<sup>1</sup>.

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

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

Login:

Password:

<sup>1</sup> <http://www.autorita.energia.it/it/anagrafica.htm>



Indice raccolte dati - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indietro + + + + + Cerca Preferiti + + + + +

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

**Autorità per l'energia elettrica e il gas** Logout

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

[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 le seguenti informazioni:

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

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



The screenshot shows the top navigation bar of the system. On the left is the Authority's logo. The main header contains the text "Autorità per l'energia elettrica e il gas". On the right, there is a "Logout" button with a user icon. Below the header, the user's profile is displayed: "OPERATORE", "Ragione sociale: PROVA-QCV", "Partita Iva: PROVA-QCV", and "Utente: Alessandro Avola". The current data collection is identified as "Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)". At the bottom of this section are three tabs: "Indice raccolte", "Unità di analisi", and "Pannello di controllo RACCOLTA".

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

	Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
	Primo semestre 2010	Dal 05/08/2010 al 31/12/2010	<a href="#">Aperta</a>	Completata	Non effettuato
	<a href="#">Secondo semestre 2009</a>	Dal 15/11/2009 al 12/03/2010	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato

Per accedere alla raccolta cliccare sul link "[Aperta](#)"

Si ricorda che i documenti di riferimento necessari alla corretta comprensione e compilazione delle schede, oltre al presente manuale sono i seguenti:

- TIQV (deliberazione ARG/com 164/08 e successivi aggiornamenti);
- relazione tecnica alla deliberazione ARG/com 164/08 e relazione tecnica alla deliberazione 139/07.



## 2 PANNELLO DI CONTROLLO

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

The screenshot shows a web browser window titled "Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL: <https://rabaeeg.lutech.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e2s2>. The page content includes the Authority logo and the text "Autorità per l'energia elettrica e il gas". Below this, there is a section for the user: "OPERATORE", "Ragione sociale: **indi ti posi. Ancor non sei tu paga**", "Partita Iva: **di\_rilandare**", and "Utente: **i sempiterni calli?**". A "Logout" link is visible. The main content area has three tabs: "Indice raccolte", "Unità di analisi", and "Pannello di controllo RACCOLTA". The "Pannello di controllo" section contains the text "Pannello di controllo". Below this is a table with the following structure:

Denominazione	
Qualità operatori Call Center Telefonici	<input type="button" value="COMPILA"/>

The browser's status bar shows "Operazione completata" and the system tray at the bottom shows the time as 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 ?

Indietro - - - - - Cerca Preferiti - - - - - Vai

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

ragione sociale: [Indir. di posta](#) 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

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

start 4 I. 2 N. Ist... Is... IT 12.27



## 4 NUMERO DI CLIENTI FINALI

Nella schermata successiva il venditore comunica il **numero di clienti finali al 30/06/2012**<sup>2</sup> suddivisi tra clienti del settore elettrico e clienti del settore gas.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sistest.autorita.energia.it/raccolte-dati-test/RDEG01?execution=e1s7>. The page header includes the logo and name of the Authority for Electricity and Gas. Below the header, there is a user information section with the following details:

- OPERATORE
- Ragione sociale: PROVA-QCV
- Partita Iva: PROVA-QCV
- Utente: Alessandro Avola
- Logout
- Raccolta dati: Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)

The main content area is titled 'NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI' and includes a 'CANCELLA DATI' button. Below this, there is a table for declaring the number of final clients served as of 30/06/2010:

Numero di clienti finali serviti al 30/06/2010	Clienti
Settore Elettricità	<input type="text" value="1.000.000"/>
Settore Gas	<input type="text" value="2.000"/>
Totale	<input type="text" value="1.002.000"/>

At the bottom of the form, there are three buttons: 'SALVA', 'ELENCO MASCHERE', and 'STAMPA PDF'. The browser's taskbar at the bottom shows several open applications and the system clock at 10:41.

Una volta imputati i dati è necessario procedere al salvataggio 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.

<sup>2</sup> Si richiede di fornire il dato più aggiornato. Ai fini degli obblighi di comunicazione vale quanto è previsto dagli articoli 39 e 52 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” (TIQV).





## 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

Si richiede di specificare il numero o i numeri di call center, i giorni di apertura di ciascun servizio, il numero eventuale di ore di apertura al sabato, il numero totale settimanale di ore di apertura di ciascun servizio.

A partire dal 1° gennaio 2010 il punteggio relativo all'orario di apertura del call center con operatore viene calcolato attribuendo 3 punti per ogni 5 ore settimanali **in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio**<sup>3</sup> per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 8.00 fino alle 22.00, e con 1,5 punti ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 22.00 fino alle 8.00.

Per effettuare il calcolo del punteggio si richiede di indicare nelle ultime due colonne della scheda "IDENTIFICAZIONE CALL CENTER" **le sole ore di apertura del call center effettuate in più rispetto all'obbligo di servizio**<sup>4</sup> specificando quelle maturate dalle 8 alle 22 (valorizzare 3 punti ogni 5 ore) e quelle maturate dalle 22 alle 8 (valorizzate 1,5 punti ogni 5 ore).

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

**Esempio di compilazione** nel caso di apertura del call center con operatore 24 ore per 7 giorni: le ore totali di apertura del call center settimanali sono 168; nella colonna "ore di apertura settimanali al sabato" si inserirà il valore 24; nella colonna "ore di apertura settimanale del call center" si inserirà il valore 168; nelle colonne "ore di apertura effettuate in più rispetto all'obbligo di servizio" si inserirà nella colonna "dalle 8 alle 22" il valore 63 o 48 (in relazione all'obbligo di 35 o 50 ore), mentre nella colonna "dalle 22 alle 8" si inserirà il valore 70.

<sup>3</sup> Si ricorda che l'obbligo di servizio può essere di 35 o 50 ore e dipende dalla presenza di almeno uno sportello fisico per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali. Per maggiori dettagli si veda il comma 21.1 del TIQV e la scheda successiva "DISPONIBILITA' ALBERO FONICO E SPORTELLO FISICO".

<sup>4</sup> Il punteggio relativo all'apertura del call center per orari con numero settimanale superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio viene assegnato **sulla base di caratteristiche possedute da tutti i numeri telefonici**.



**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	Numero di ore effettuate in più rispetto all'obbligo di servizio	
				Dalle 8 alle 22	Dalle 22 alle 8
800200600	Lunedì-Venerdì	0,0	40	40	0
	- non specificato	0,0	0	0	0
	- non specificato	0,0	0	0	0
	- non specificato	0,0	0	0	0
	- non specificato	0,0	0	0	0
	- non specificato	0,0	0	0	0

SALVA ELENCO MASCHERE STAMPA PDF

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

## 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** Logout

**OPERATORE**  
Ragione sociale: **indi ti posi. Ancor non sei tu paga**  
Partita Iva: **di\_rindare** 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    Internet    12.48



Si ricorda che **dall'obbligo minimo di apertura dipende il calcolo del punteggio PA** relativo all'apertura del call center per orari con numero di ore settimanale superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio.

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

**Altre caratteristiche relative alle imprese multiservizi** (per maggiori dettagli si veda l'articolo 22, comma 2 del TIQV);

Qualità Servizi Telefonici - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <https://rabaeeg.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?     Sì     No

**Identificazione della chiamata**

Indicare altri servizi svolti dal venditore

servizi ambientali

E' possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata?     Sì     No

SALVA    ELENCO MASCHERE    STAMPA PDF

Operazione completata

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

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



## 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)**<sup>5</sup> di cui all'art. 24 del TIQV;
- il **Tempo Medio di Attesa (TMA)**<sup>6</sup> di cui all'articolo 25 del TIQV;
- il **Livello di Servizio (LS)**<sup>7</sup> di cui all'articolo 26 del TIQV.

**OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE** CANCELLA DATI

LIVELLO DI SERVIZIO					RESET
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	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0"/> %

Indicare unità di tempo per il calcolo del livello di accessibilità al servizio (AS)

SALVA
ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF

<sup>5</sup> per il calcolo del livello di **Accessibilità al Servizio (AS)** si veda quanto previsto dall'art. 24 del TIQV.

<sup>6</sup> per il calcolo del **Tempo Medio di Attesa (TMA)** si veda quanto previsto dall'articolo 25 del TIQV.

<sup>7</sup> per il calcolo del **Livello di Servizio (LS)** si veda quanto previsto dall'articolo 26 del TIQV.



Il livello di accessibilità al servizio (AS) e il livello di servizio (LS) devono essere 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 veda l' articolo 24 del TIQV).

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

## 7 STANDARD GENERALI

Compilate tutte le maschere fino alla scheda "standard generali" si accede ad un riepilogo sintetico che propone in automatico il 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 il rispetto dello standard sulla base dei dati inseriti precedentemente.

**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

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



The screenshot shows the user interface of the 'Autorità per l'energia elettrica e il gas' system. At the top, there is a header with the authority's logo and name. Below this, a navigation bar contains three tabs: 'Indice raccolte', 'Unità di analisi', and 'Pannello di controllo RACCOLTA'. The main content area features a progress bar with three steps: 'CONFIGURAZIONE', 'COMPILAZIONE' (which is currently active and highlighted in blue), and 'INVIO DEFINITIVO'. Below the progress bar, the text 'Elenco maschere da compilare' is displayed. A table lists several data collection forms, each with a document icon to its right. A red arrow points to the 'INVIO DEFINITIVO' button in the progress bar.

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	

Per le imprese che **non** hanno partecipato all'indagine di Customer satisfaction nel semestre a cui si riferiscono i dati (gennaio- giugno 2012) è previsto a questo punto l'**invio definitivo**.

Per l'invio definitivo tornare al menu con l'elenco delle maschere e selezionare il pulsante apposito **invio definitivo**.

**Le imprese che hanno partecipato all'indagine sulla qualità dei call center nel primo semestre 2012, proseguono con la compilazione delle schede dedicate al calcolo del Punteggio PA e PQ, se gli obblighi generali sono stati rispettati.**



## 8 PUNTEGGI AGGIUNTIVI

Per le sole aziende che hanno partecipato all'indagine sui call center nel 1° semestre 2012 è possibile accedere alle schede per il calcolo dei punteggi aggiuntivi PA e PQ, secondo le disposizioni previste dall'articolo 36 del TIQV.

The screenshot shows a web application interface for the Authority for Electricity and Gas. At the top, there is a navigation bar with the authority's logo and name. Below this, a user information bar displays the operator's name (ALESSANDRO AVOLA) and the company name (PROVA-QCV). The main content area is titled "STANDARD GENERALI QUALITÀ CALL CENTER" and contains a table with three columns: "Indicatore", "Standard generale", and "Standard rispettato". The table lists three indicators: "Livello di Accessibilità al Servizio" (AS >= 90%), "Tempo Medio di Attesa (TMA)" (TMA <= 240 secondi), and "Livello di Servizio (LS)" (LS >= 80%). To the right of the table, there are buttons for "Accesso schede" that allow access to partial score calculations for PA and PQ. At the bottom of the interface, there are buttons for "SALVA", "ELENCO MASCHERE", and "STAMPA PDF".

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

Per accedere alle schede è necessario avere rispettato gli standard generali. In caso contrario, secondo le regole previste dal TIQV, il punteggio assegnato è automaticamente pari a 0 (zero).

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 di riepilogo calcola in automatico, sulla base dei dati dichiarati nelle schede precedenti, il rispetto dello standard.



## 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](#)

### 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	Accesso schede
Livello di Accessibilità al Servizio	AS >= 90%	Sì	<a href="#">Accesso al calcolo punteggio parziale PA</a>
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 240 secondi	Sì	<a href="#">Accesso al calcolo punteggio parziale PQ</a>
Livello di Servizio (LS)	LS >= 80%	Sì	

[SALVA](#)[ELENCO MASCHERE](#)[STAMPA PDF](#)

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**”.

Una volta imputati i dati è necessario procedere al salvataggio cliccando sul pulsante “**salva**”.





Le schede dei punteggi PA e PQ sono basate sia sul calcolo di punteggi basate con riferimento ai dati inseriti nelle precedenti schede sia selezionando le caratteristiche proposte.

Livello di Accessibilità al Servizio	AS >= 90%	SI	Accesso al calcolo punteggio parziale PA
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 240 secondi	SI	Accesso al calcolo punteggio parziale PQ
Livello di Servizio (LS)	LS >= 80%	SI	

Per il calcolo del punteggio di ciascuna caratteristica le schede presentano di default l'opzione "no".

Sarà necessario per ogni singolo indicatore o caratteristica<sup>8</sup> confermare il calcolo del punteggio collegato (indicando Sì/No): indicando Sì il valore effettivo viene compilato con l'attribuzione del punteggio.

Per alcune caratteristiche nel corso della compilazione sarà richiesto di impostare i valori necessari al calcolo.

<sup>8</sup> 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.



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	40.0
		Punteggio	24.0
	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 checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		Valore Effettivo	No
		Punteggio	0
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	Sì
		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
Emoticons	Predisposizione facoltativa di un sistema di espressione di un giudizio sintetico da parte dei clienti almeno su tre livelli (servizio buono, sufficiente o scarso).	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	3
Totale punteggio PA		62	

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

**Si suggerisce di verificare attentamente in questa fase l'esatto inserimento dei dati nonché di aver correttamente attivato le opzioni<sup>9</sup> che determinano l'attribuzione dei singoli punteggi.**

<sup>9</sup> Per il calcolo del punteggio di alcuni indicatori o le caratteristiche occorre che sia spuntata la scelta Sì anche all'opzione Valore Effettivo.



## Descrizione analitica dell'attribuzione dei punteggi per l'accesso al servizio (PA)

- **Accessibilità al servizio:** il punteggio viene calcolato sulla base del Valore medio semestrale dell'indicatore AS inseriti nelle schede precedenti. 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**. (Si ricorda che a partire dal 1 gennaio 2010 il punteggio collegato a questa caratteristica viene calcolato attribuendo 3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 8.00 fino alle 22.00, e con 1,5 punti ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 22.00 fino alle 8.00). A tale proposito si ricorda che nella scheda IDENTIFICAZIONE CALL CENTER è stato richiesto di **indicare le sole ore maturate in più rispetto all'obbligo di servizio**.
- **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**.
- **Emoticons:** a partire dal 1 gennaio 2010 è possibile l'attribuzione di un punteggio per la predisposizione facoltativa di un sistema di espressione di un giudizio sintetico da parte dei clienti almeno su tre livelli (servizio buono, sufficiente o scarso).

## Descrizione analitica dell'attribuzione dei punteggi per la qualità del servizio (PQ)

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. Per il calcolo del punteggio di alcuni indicatori o le caratteristiche occorre che sia spuntata Si anche per l'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 (PO)**

Indicatore	Descrizione	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?	Valore Effettivo	Punteggio
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.	<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%	
Livello di Servizio (LS)	Valore medio semestrale dell'indicatore LS (Livello di Servizio)	<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.	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
Punteggio	10			
Efficacia dei servizi automatici	Valore medio semestrale dell'indicatore RR >= 60%			<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		Agosto	87,7 %	
		Settembre	84,9 %	
		Ottobre	87,0 %	
		Novembre	83,9 %	
		Dicembre	79,4 %	
		Valore Effettivo	86,6%	
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)	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	Valore Effettivo	10
		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

Alla fine della compilazione delle schede è possibile creare un file pdf di riepilogo contenente i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante **“stampa pdf”**.

## 8 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 contenente i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante **“stampa pdf”**.



Per l'inoltro dei dati selezionare il pulsante **invio definitivo**



**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	

## 9 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E INFORMAZIONI

Per eventuali segnalazioni di malfunzionamento e chiarimenti di carattere informatico è disponibile il numero verde: **800.707.337** o l'e-mail: [infoanagrafica@autorita.energia.it](mailto:infoanagrafica@autorita.energia.it)