

ALLEGATO B - MATRICE ASSISTENZA INDIRECTA

CAPITOLATO TECNICO - GESTIONE SERVIZI CONTACT CENTER DI ACQUEDOTTO LUCANO S.P.A.

Tipologia e Sottotipologia richiesta	Primo Livello	Secondo livello	Operazioni da effettuare	Riscontro all'utente	Strumento di trasmissione riscontro	Documenti trasmessi all'utente
Rettificazione Fattura per presunto alto/errata lettura	NO	SI	L'operatore attiva in CRM la relativa richiesta dalla scheda della fattura da rettificare. Compila tutti i campi obbligatori. Valorizza l'apposito campo con la lettura comunicata. Acquisisce la lettura nell'apposito box "LETTURE". Assegna la richiesta al Responsabile del settore di Back Office. Solo per le richieste di rettifica fattura per presunto alto, in GRIDWAY, l'operatore emette fattura di saldo su lettura comunicata, effettua compensazione debito/credito ed inoltra bollettino per il pagamento del residuo, come da procedura descritta nel manuale operativo fornito. In CRM chiude la richiesta facendo avanzare il workflow fino allo stato "Terminato"	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello WORD (Risposta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare unitamente all'EC ed al bollettino stampato
Rateizzazione Fatture (Singola fattura, Piano di Rientro con più fatture)	NO	SI	L'operatore attiva in CRM la relativa richiesta dalla scheda della fattura da rateizzare (questo vale anche per le rateizzazioni multiple) dopo aver verificato che ne sussistano le condizioni (Bolletta rateizzabile e/o insoluto libero da ingiunzioni fiscali). Compila tutti i campi obbligatori ponendo particolare attenzione al box "Dati Rateizzazione/Condizioni di Pagamento". Per le rateizzazioni singole genera e valida le rate dall'apposito tasto presente nella barra degli strumenti sotto il simbolo "...". Sia per le rateizzazioni singole sia per quelle multiple, fa avanzare il workflow della richiesta fino allo stato "Terminato". Completa la richiesta con l'apposito tasto. Soltanto per le rateizzazioni Singole: accede a GRIDWAY, "Analizza" la richiesta dall'apposita vista. Accede ai movimenti contabili della scheda del contratto. Stampa le rate in PDF se l'utente ha chiesto la spedizione via email oppure in formato cartaceo se l'utente ha optato per la spedizione via posta ordinaria. Invia i bollettini all'utente unitamente alla lettera di accompagnamento.	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello WORD (Richiesta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare per l'acquisizione della firma per accettazione da parte dell'utente. Richiesta di copia di un documento di riconoscimento. Solo per rateizzazione singola inoltra i bollettini.
Nuova/Variatione Domiciliazione Bancaria	NO	SI	L'operatore raccoglie l'istanza telefonica e attiva in CRM la richiesta corrispondente dalla scheda Fornitura/+Richiesta. Compila tutti i campi obbligatori ponendo particolare attenzione al codice IBAN comunicato. Fa avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Completa la richiesta con l'apposito tasto. Invia l'utente ad accedere allo SPORTELLONLINE per verificare e gestire personalmente le richieste da inoltrare ad Acquedotto Lucano	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello WORD (Richiesta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare per l'acquisizione della firma per accettazione da parte dell'utente. Richiesta di copia di un documento di riconoscimento.
Richiesta informazioni su Eccezione Prescrizione	SI	NO/SI	L'operatore fornisce informazioni chiare ed esaurienti in merito alla prescrizione biennale ed indica il modulo da compilare presente tra gli allegati della bolletta. Raccoglie eventuale richiesta di reinoltro del modulo. Fornisce informazioni in merito all'importo di prescrizione.	NO/SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello di Richiesta da scaricare da CRM dalla scheda della fattura sulla quale insiste la prescrizione
Reclamo Generico	SI	SI	Qualora l'operatore non riesca a fornire informazioni esaurienti al cliente, attiva in CRM, dalla scheda del Cliente, un Reclamo compilando tutti i campi obbligatori ed inserendo nel box "Descrizione" tutte le informazioni utili all'operatore di secondo livello per l'elaborazione della risposta. La sottotipologia da utilizzare sarà "Segnalazione da Call Center"	NO	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello WORD (Richiesta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare per l'acquisizione della firma per accettazione da parte dell'utente. Richiesta di copia di un documento di riconoscimento
Richiesta Spedizione Estratto Conto	SI	SI	L'operatore scarica da GRIDWAY l'estratto conto relativo alla fornitura indicata dall'utente, in formato PDF per la spedizione via email, oppure lo stampa in formato cartaceo per la spedizione via posta ordinaria.	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Estratto Conto Richiesta
Richiesta Spedizione Copia Fattura	SI	SI	L'operatore scarica da CRM, dalla scheda "Bollette", la fattura richiesta in formato PDF per la spedizione via email, oppure stampa la stessa in formato cartaceo per la spedizione via posta ordinaria.	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Bolletta Richiesta
Richiesta Compensazione debito/credito	NO	SI	L'operatore attiva in CRM la relativa richiesta dalla scheda del cliente. Valorizza correttamente la sottotipologia della richiesta. Compila tutti i campi obbligatori. In Gridway, effettua la compensazione degli importi a credito con quelli a debito presenti nella vista "Movimenti Contabili". Stampa il bollettino per il pagamento dell'eventuale importo residuo. Prepara la lettera di risposta utilizzando le note standard messe a disposizione sia in "Modelli Word" di CRM sia nel client di posta elettronica "callcenter@..." sotto al comando "Risposte". In CRM fa avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Completa a richiesta con l'apposito tasto. Allega copia della risposta in "Visualizza Documenti".	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello WORD (Richiesta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare per l'acquisizione della firma per accettazione da parte dell'utente. Richiesta di copia di un documento di riconoscimento
Richiesta informazioni su Bonus Sociale, Bonus Idrico e Bonus Idrico Regionale.	SI	NO/SI	L'operatore fornisce informazioni chiare ed esaurienti in merito ai singoli bonus, alle modalità di presentazione ed alle modalità di erogazione. Per il Bonus Idrico invita l'utente a seguire le istruzioni i presenti sul sito www.egrib.it e per il Bonus Idrico Regionale quelle presenti sul sito aziendale. Raccoglie eventuale richiesta di inoltrare il modulo. Fornisce informazioni sulla sua compilazione.	NO/SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modulo "Richiesta Agevolazione Perdita Occulta" da scaricare dal sito aziendale/Modulistica Commerciale da inviare all'utente se richiesto
Reclamo/Richiesta Agevolazione Perdita Occulta	NO	NO/SI	L'operatore fornisce informazioni chiare ed esaurienti in merito all'agevolazione per perdita occulta. Fornisce informazioni per scaricare il modulo predisposto da Acquedotto Lucano dal sito aziendale. Fornisce informazioni in merito al calcolo dell'importo dell'agevolazione ed alla documentazione da allegare allo stesso. Trasmette il Modulo di Richiesta se richiesto.	NO/SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modulo "Richiesta bonus Idrico Regionale" da scaricare dal sito aziendale da inviare all'utente se richiesto

Legenda

SI	Evade la richiesta con riscontro diretto all'utente
NO/SI	Non è necessario un secondo livello di lavorazione, a meno che l'utente non richieda l'invio di modulistica
NO	l'evasione.
Primo Livello: la gestione della richiesta è prettamente telefonica. È evasa durante la chiamata effettuata dall'utente, nel rispetto degli standard qualitativi ARERA. Non	
Secondo Livello: la gestione della richiesta prevede una lavorazione di secondo livello, extra telefonata, e quindi extra standard qualitativo. Diventa una richiesta in	

**ALLEGATO B - MATRICE ASSISTENZA INDIRECTA**
**CAPITOLATO TECNICO - GESTIONE SERVIZI CONTACT CENTER DI ACQUEDOTTO LUCANO S.P.A.**

Tipologia e Sottotipologia richiesta		Primo Livello	Secondo livello	Operazioni da effettuare	Riscontro all'utente	Strumento di trasmissione riscontro	Documenti trasmessi all'utente
RICHIESTE MODIFICA DATI CONTRATTUALI NON DI FATTURAZIONE	Variazione Modalità di Contatto	SI	SI	L'operatore, in prima battuta, invita l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per gestire personalmente le richieste da inoltrare ad Acquedotto Lucano. Qualora l'utente ne esprima la necessità, l'operatore raccoglie l'istanza telefonica e attiva in CRM la richiesta corrispondente dalla scheda Fornitura/+Richiesta. Compila tutti i campi obbligatori. Fa avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Completa a richiesta con l'apposito tasto. Allega copia della risposta in "Visualizza documenti".	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello WORD (Richiesta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare per l'acquisizione della firma per accettazione da parte dell'utente. Richiesta di copia di un documento di riconoscimento
	Variazione Dati di Spedizione	SI	SI	L'operatore, in prima battuta, invita l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per gestire personalmente le richieste da inoltrare ad Acquedotto Lucano. Qualora l'utente ne esprima la necessità, l'operatore raccoglie l'istanza telefonica e attiva in CRM la richiesta corrispondente dalla scheda Fornitura/+Richiesta. Compila tutti i campi obbligatori. Fa avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Completa la richiesta con l'apposito tasto. Allega copia della risposta in "Visualizza documenti".	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello WORD (Richiesta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare per l'acquisizione della firma per accettazione da parte dell'utente. Richiesta di copia di un documento di riconoscimento

RICHIESTE MODIFICA DATI CONTRATTUALI DI FATTURAZIONE	Variazione Numero Componenti Nucleo Familiare/Variazione Profilo Tariffario da DOMNONRES a DOMRES e viceversa	SI	SI	L'operatore, in prima battuta, invita l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per gestire personalmente le richieste da inoltrare ad Acquedotto Lucano. Qualora l'utente ne esprima la necessità, l'operatore raccoglie l'istanza telefonica e attiva in CRM la richiesta corrispondente dalla scheda Fornitura/+Richiesta. Compila tutti i campi obbligatori. Fa avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Completa a richiesta con l'apposito tasto. Allega copia della risposta in "Visualizza documenti". Invita l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per gestire personalmente le richieste da inoltrare ad Acquedotto Lucano	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello WORD (Richiesta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare per l'acquisizione della firma per accettazione da parte dell'utente. Richiesta di copia di un documento di riconoscimento
	Voltura/Voltura a Titolo Gratuito	SI	SI	Guidare l'utente alla scelta della richiesta da attivare ascoltando le sue esigenze - Attivare la richiesta individuata dalla scheda del Cliente in CRM - Compilare, su intervista all'utente, tutti i campi obbligatori della richiesta - Fa avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Completa la richiesta con l'apposito tasto. Allega copia del Contratto e della Richiesta sottoscritta dall'utente - Allega copia del documento di riconoscimento	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello WORD (Richiesta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare per l'acquisizione della firma per accettazione da parte dell'utente. Richiesta di copia di un documento di riconoscimento
	Variazione Classe (CONF, ESENTEFD, ESENTED, NOACQ)	SI	NO	L'operatore attiva in CRM la richiesta "Variazione Dati Contrattuali di Fatturazione" dalla scheda Fornitura/+Richiesta. Compila tutti i campi obbligatori. Fa avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Completa la richiesta con l'apposito tasto. Allega copia sottoscritta della "Scheda evasione Reclami" e del documento di riconoscimento dell'utente in "Visualizza documenti".	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello WORD (Richiesta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare per l'acquisizione della firma per accettazione da parte dell'utente. Richiesta di copia di un documento di riconoscimento
	Comunicazione Dati Catastali	SI		L'operatore, in prima battuta, invita l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per gestire personalmente le richieste da inoltrare ad Acquedotto Lucano. Qualora l'utente ne esprima la necessità, l'operatore raccoglie l'istanza telefonica e attiva in CRM la richiesta corrispondente dalla scheda Fornitura/+Richiesta. Compila tutti i campi obbligatori. Fa avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Completa a richiesta con l'apposito tasto. Allega copia della risposta in "Visualizza documenti". Invita l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per gestire personalmente le richieste da inoltrare ad Acquedotto Lucano	SI	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera all'indirizzo indicato dall'utente	Modello WORD (Richiesta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare per l'acquisizione della firma per accettazione da parte dell'utente. Richiesta di copia di un documento di riconoscimento
	Aggiornamento dati anagrafici	SI		L'operatore, in prima battuta, invita l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per gestire personalmente l'aggiornamento dei dati. Qualora l'utente ne esprima la necessità, l'operatore raccoglie l'istanza telefonica e aggiorna in CRM la scheda del Cliente. Salva la scheda del cliente aggiornata con l'apposito tasto.			

**Legenda**

<b>SI</b>	Evade la richiesta con riscontro diretto all'utente
<b>NO/SI</b>	Non è necessario un secondo livello di lavorazione, a meno che l'utente non richieda l'invio di modulistica
<b>NO</b>	per l'evasione.
<b>Primo Livello:</b> la gestione della richiesta è prettamente telefonica. È evasa durante la chiamata effettuata dall'utente, nel rispetto degli standard qualitativi ARERA. Non prevede ricontatto o riscontro all'utente.	
<b>Secondo Livello:</b> la gestione della richiesta prevede una lavorazione di secondo livello, extra telefonata, e quindi extra standard qualitativo. Diventa una richiesta in CRM da evadere secondo gli standard qualitativi previsti dalla normativa ARERA e applicando la procedura schematizzata nel Manuale Operativo fornito da AL. Prevede una risposta in uscita da inviare all'utente.	

## CAPITOLATO TECNICO - GESTIONE SERVIZI CONTACT CENTER DI ACQUEDOTTO LUCANO S.P.A.

Tipologia e Sottotipologia richiesta		Primo Livello	Secondo livello	Operazioni da effettuare	Riscontro all'utente	Strumento di trasmissione riscontro	Documenti trasmessi all'utente
RICHIESTE INFORMAZIONI	Informazioni allacciamento/allacciamento e attivazione/attivazione	SI	NO	Fornire le informazioni richieste in maniera chiara ed esaustiva - Sottolineare le differenze tra le tre tipologie di richiesta - Invitare il cliente a scaricare l'apposita modulistica dal sito aziendale - Comunicare i canali ufficiali per l'inoltro della richiesta - Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per inoltrare personalmente la richiesta ad Acquedotto Lucano	NO		
	Informazioni su Adeguamento e/o Spostamento impianto idrico; Adeguamento e/o Spostamento impianto fognario (Servizi Non Standard a Pagamento)	SI	NO	Fornire le informazioni richieste in maniera chiara ed esaustiva - Invitare il cliente a scaricare l'apposita modulistica dal sito aziendale - Comunicare i canali ufficiali per l'inoltro della richiesta - Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per inoltrare personalmente la richiesta ad Acquedotto Lucano	NO		
	Informazioni su Servizi Standard a Pagamento (Richiesta attestazioni)	SI	NO	Fornire le informazioni richieste in maniera chiara ed esaustiva - Invitare il cliente a scaricare l'apposita modulistica dal sito aziendale - Comunicare i canali ufficiali per l'inoltro della richiesta - Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per inoltrare personalmente la richiesta ad Acquedotto Lucano	NO		
	Informazioni su cambio intestazione: Voltura o anche a seguito decesso del titolare del contratto: Voltura a Titolo Gratuito	SI	NO	Fornire le informazioni richieste in maniera chiara ed esaustiva - Invitare il cliente a scaricare l'apposita modulistica dal sito aziendale - Comunicare i canali ufficiali per l'inoltro della richiesta - Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per inoltrare personalmente la richiesta ad Acquedotto Lucano	NO		
	Informazioni su Disattivazione fornitura (disdetta/cessazione contratto)	SI	NO	Fornire le informazioni richieste in maniera chiara ed esaustiva - Invitare il cliente a scaricare l'apposita modulistica dal sito aziendale - Comunicare i canali ufficiali per l'inoltro della richiesta - Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per inoltrare personalmente la richiesta ad Acquedotto Lucano	NO		
	Informazioni su Riattivazione/Subentro fornitura	SI	NO	Fornire le informazioni richieste in maniera chiara ed esaustiva - Precisare le differenze tra le due tipologie di richiesta - Invitare il cliente a scaricare l'apposita modulistica dal sito aziendale - comunicare i canali ufficiali per l'inoltro della richiesta - Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per inoltrare personalmente la richiesta ad Acquedotto Lucano	NO		
	Informazioni sullo stato dell'arte di richieste inoltrate precedentente dall'utente.	SI	NO	Fornire le informazioni relative allo stato delle richieste presenti in CRM, in maniera chiara ed esaustiva - Qualora si tratti di un sollecito, inserire nel box "Descrizione" la data e l'ora delle chiamate ed inoltrare lo stesso al "Proprietario" via email - Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per inoltrare personalmente la richiesta ad Acquedotto Lucano	NO		
	Informazione Domiciliazione Bancaria	SI	NO	Fornire le informazioni richieste in maniera chiara ed esaustiva - Invitare il cliente a scaricare l'apposita modulistica dal sito aziendale - Comunicare i canali ufficiali per l'inoltro della richiesta - Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per inoltrare personalmente la richiesta ad Acquedotto Lucano	NO		
	Informazioni Bonus Sociale/Idrico/Regione Basilicata e su Agevolazioni per perdita occulta	SI	NO	Fornire le informazioni richieste in maniera chiara ed esaustiva - Invitare il cliente a reperire ulteriori informazioni dai siti ufficiali: <a href="http://www.arera.it">www.arera.it</a> ; <a href="http://www.egrib.it">www.egrib.it</a> ; <a href="http://www.acquedottolucano.it">www.acquedottolucano.it</a>	NO		
	Informazioni/Comunicazioni varie (Orari ed indirizzi degli uffici AL; modalità di pagamento; privacy; attività di recupero crediti e cartelle di riscossione; Regolamento del Servizio Idrico Integrato, dalla Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato; navigazione e la fruibilità dello Sportello OnLine ...)	SI	NO	Fornire le informazioni richieste in maniera chiara ed esaustiva - Invitare il cliente a reperire ulteriori informazioni e/o moduli di richiesta dal sito aziendale: <a href="http://www.acquedottolucano.it">www.acquedottolucano.it</a> . Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLO ON LINE per inoltrare personalmente richieste ad Acquedotto Lucano, monitorare le richieste già inoltrate e gestire le proprie utenze.	NO		

## Legenda

SI	Evade la richiesta con riscontro diretto all'utente
NO/SI	Non è necessario un secondo livello di lavorazione, a meno che l'utente non richieda l'invio di modulistica
NO	Non evade la richiesta con riscontro diretto - deve essere registrata una richiesta in CRM da assegnare al back office per l'evasione.
<b>Primo Livello:</b> la gestione della richiesta è prettamente telefonica. È evasa durante la chiamata effettuata dall'utente, nel rispetto degli standard qualitativi ARERA. Non prevede ricontatto o riscontro all'utente	
<b>Secondo Livello:</b> la gestione della richiesta prevede una lavorazione di secondo livello, extra telefonata, e quindi extra standard qualitativo. Diventa una richiesta in CRM da evadere secondo gli standard qualitativi previsti dalla normativa ARERA e applicando la procedura schematizzata nel Manuale Operativo fornito da AL. Prevede una risposta in uscita da inviare all'utente.	