

ALLEGATO B_1 - MATRICE ASSISTENZA INDIRETTA - BACK OFFICE

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

Tipologia e Sottotipologia richiesta		Procedura Operativa	Strumento di trasmissione riscontro	Documenti trasmessi all'utente
RICHIESTE INFORMAZIONI	Richiesta scritta di informazioni su dati, documenti, procedure e costi per effettuare richiesta di: allacciamento, allacciamento e attivazione, attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro, adeguamento e/o spostamento impianto idrico e/o fognario, rilascio attestati, verifica metrologica e di pressione.	Scarica da CRM (...)/Modelli Word la relativa lettera standard	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera da inviare alla firma del Direttore Commerciale prima della spedizione all'indirizzo indicato dall'utente	Lettera standard di risposta e modulo di richiesta da scaricare dal sito aziendale www.acquedottolucano.it/modulisitica
	Richiesta scritta di informazioni su cambio intestazione: Voltura o anche a seguito decesso del titolare del contratto: Voltura a Titolo Gratuito	Scarica da CRM (...)/Modelli Word la relativa lettera standard	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera da inviare alla firma del Direttore Commerciale prima della spedizione all'indirizzo indicato dall'utente	Lettera standard di risposta e modulo di richiesta da scaricare dal sito aziendale www.acquedottolucano.it/modulisitica
	Richiesta scritta di informazioni sullo stato dell'arte di richieste inoltrate precedentemente dall'utente.	Scarica da CRM (...)/Modelli Word la relativa lettera standard	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera da inviare alla firma del Direttore Commerciale prima della spedizione all'indirizzo indicato dall'utente	Lettera standard di risposta
	Informazione Domiciliazione Bancaria	Scarica da CRM (...)/Modelli Word la relativa lettera standard	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera da inviare alla firma del Direttore Commerciale prima della spedizione all'indirizzo indicato dall'utente	Lettera standard di risposta e modulo di richiesta da scaricare dal sito aziendale www.acquedottolucano.it/modulisitica
	Informazioni Bonus Sociale/Idrico/Regione Basilicata e su Agevolazioni per perdita occulta	Scarica da CRM (...)/Modelli Word la relativa lettera standard aggiornandone il contenuto in base alla richiesta	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera da inviare alla firma del Direttore Commerciale prima della spedizione all'indirizzo indicato dall'utente	Lettera standard di risposta
	Richiesta Scritta di 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 ...)	Scarica da CRM (...)/Modelli Word la relativa lettera standard selezionando/aggiornando il contenuto in base alla richiesta	email da callcenter@acquedottolucano.it o lettera da inviare alla firma del Direttore Commerciale prima della spedizione all'indirizzo indicato dall'utente	Lettera standard di risposta

ALLEGATO B_1 - MATRICE ASSISTENZA INDIRETTA - BACK OFFICE

CAPITOLATO TECNICO - GESTIONE SERVIZI CONTACT CENTER DI ACQUEDOTTO LUCANO S.P.A.				
Tipologia e Sottotipologia richiesta		Procedura Operativa	Strumento di trasmissione riscontro	Documenti trasmessi all'utente
	Rettifica Fattura per presunto alto	L'operatore, in ambiente GRIDWAY, 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". Allega in "Visualizza Documenti" la risposta inviata all'utente.	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Risposta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare unitamente all'EC ed al bollettino stampato
RECALIMI - RICHIESTE RETTIFICA FATTURE	Rettifica Fattura per errata lettura	L'operatore, in ambiente GRIDWAY, storna la fattura emessa con lettura errata; emette fattura di saldo su lettura comunicata; effettua compensazione debito/credito se necessario ed inoltra bollettino per il pagamento dell'importo a debito se presente, come da procedura descritta nel manuale operativo fornito. In CRM chiude la richiesta facendo avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Allega in "Visualizza Documenti" la risposta inviata all'utente.	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Risposta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare unitamente all'EC ed al bollettino stampato
	Rateizzazione fattura singola	L'operatore in ambiente GRIDWAY, valida la richiesta di rateizzazione dall'apposita vista. Dalla scheda del "Movimenti Contabili" stampa i bollettini delle rate, come da procedura descritta nel manuale operativo fornito. Trasmette all'utente copia del "Piano di Rientro" e i bollettini delle rate .	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Rateizzazione Accolta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare allegando i bollettini ed il "Piano di Rientro" da stampare in Gridway/Movimenti contabili..
	Rateizzazione Fatture (Piano di Rientro con più fatture insolute)	L'operatore in ambiente GRIDWAY, valida la richiesta di rateizzazione dall'apposita vista. Dalla scheda del "Movimenti Contabili", stampa i bollettini delle rate e il Piano di Rientro, come da procedura descritta nel manuale operativo fornito. Trasmette all'utente copia del "Piano di Rientro" e i bollettini delle rate .	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Rateizzazione Accolta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare allegando i bollettini ed il "Piano di Rientro" da stampare in Gridway/Movimenti contabili..
	Richiesta Rimborso	L'operatore dopo aver verificato che sussistano le condizioni per accogliere la richiesta, in ambiente GRIDWAY, dalla sezione "Registra Incassi", effettua la scrittura contabile come da procedura descritta nel manuale operativo fornito. In CRM chiude la richiesta facendo avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Allega la risposta inviata all'utente in "Visualizza Documenti".	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Rimborso Istanza accolta/non accolta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare allegando l'EC aggiornato
	Eccezione Prescrizione	L'operatore dopo aver verificato che sussistano le condizioni per accogliere la richiesta, in ambiente GRIDWAY, genera un "Sospeso" di importo pari all'importo di prescrizione indicato in bolletta. Emette fattura di solo sospeso ed effettua compensazione debito/credito sulla fattura reclamata come da procedura descritta nel manuale operativo fornito. Inoltra bollettino per il pagamento dell'importo residuo ed EC aggiornato. In CRM chiude la richiesta facendo avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Allega la risposta inviata all'utente in "Visualizza Documenti".	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Prescrizione Istanza accolta/non accolta) da scaricare da CRM (...) da inoltrare allegando l'EC aggiornato ed eventualmente il bollettino per il pagamento dell'importo residuo.
	Richiesta Spedizione Estratto Conto	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. In CRM chiude la richiesta facendo avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Allega la risposta inviata all'utente in "Visualizza Documenti".	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Trasmissione documenti) da scaricare da CRM (...) da inoltrare allegando l'EC aggiornato.
	Richiesta Spedizione Copia Fattura	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. In CRM chiude la richiesta facendo avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Allega la risposta inviata all'utente in "Visualizza Documenti".	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Trasmissione documenti) da scaricare da CRM (...) da inoltrare allegando la fattura richiesta.
	Richiesta Compensazione debito/credito	L'operatore, in ambiente 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. Trasmette la lettera di risposta utilizzando le note standard messe a disposizione sia in "Modelli Word" di CRM sia nel client di posta elettronica "call center@..." 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".	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Trasmissione Estratto Conto) da scaricare da CRM (...) da inoltrare allegando l'estratto conto aggiornato e l'eventuale bollettino per il pagamento dell'importo residuo.

ALLEGATO B_1 - MATRICE ASSISTENZA INDIRETTA - BACK OFFICE

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

Tipologia e Sottotipologia richiesta		Procedura Operativa	Strumento di trasmissione riscontro	Documenti trasmessi all'utente
RICHIESTE MODIFICA DATI CONTRATTUALI NON DI FATTURAZIONE	Variazione Modalità di Contatto	L'operatore in CRM controlla che nella scheda della richiesta siano compilati 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".	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Risposta generica Istanza Accolta) da scaricare da CRM (...)
	Variazione Dati di Spedizione	L'operatore in CRM controlla che nella scheda della richiesta siano compilati 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".	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Risposta generica Istanza Accolta) da scaricare da CRM (...)

RICHIESTE MODIFICA DATI CONTRATTUALI DI FATTURAZIONE	Variazione Numero Componenti Nucleo Familiare/Variazione Profilo Tariffario da DOMNONRES a DOMRES e viceversa. Variazione Numero Nuclei Familiari (Condominio) Variazione Profilo Tariffario da CONDOMINIO a DOMRES o DOMNONRES.	L'operatore in CRM controlla che nella scheda della richiesta siano compilati 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".	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Variazione dati Contrattuali Istanza Accolta) da scaricare da CRM (...)
	Voltura/Voltura a Titolo Gratuito	L'operatore attiva la richiesta di Voltura/Voltura a Titolo gratuito dalla scheda del Cliente in CRM. Se il cliente non è presente in anagrafica, provvede a censirlo. Compila tutti i campi obbligatori della richiesta. Fa avanzare il workflow fino allo stato "Terminato". Completa la richiesta con l'apposito tasto. Allega copia della richiesta sottoscritta dall'utente e la lettera di trasmissione del contratto di somministrazione idrica in "Visualizza Documenti". In ambiente Gridway provvede a validare la richiesta di voltura dall'apposita vista ed emette la fattura di cessazione per il contratto volturato.	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Trasmissione Copia Contratto) da scaricare da CRM (...) da inoltrare unitamente alla copia del contratto di somministrazione (da scaricare da modelli Word in CRM) per l'acquisizione della firma
	Variazione Classe (CONF, ESENTED, ESENTED, NOACQ)	L'operatore, in CRM, controlla che nella scheda della richiesta siano compilati 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".	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Variazione dati Contrattuali Istanza Accolta) da scaricare da CRM (...)
	Comunicazione Dati Catastali	L'operatore, in CRM, controlla che nella scheda della richiesta siano compilati 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".	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Risposta generica Istanza Accolta) da scaricare da CRM (...)
	Aggiornamento dati anagrafici	L'operatore, in CRM, accede alla scheda del Cliente. Apporta gli aggiornamenti richiesti dall'utente. Salva la scheda del cliente aggiornata con l'apposito tasto.	email da callcenter@acquedottolucano.it qualora si abbia a disposizione l'indirizzo email dell'utente (da richiedere ad ogni contatto) o lettera da portare alla firma del Direttore Commerciale, da spedire per posta Ordinaria, ovvero PEC, all'indirizzo indicato dall'utente.	Modello WORD (Risposta generica Istanza Accolta) da scaricare da CRM (...)