

CAPITOLATO TECNICO - GESTIONE SERVIZI CONTACT CENTER DI ACQUEDOTTO LUCANO S.P.A.				ALLEGATO A - MATRICE ASSISTENZA DIRETTA			
Tipologia e Sottotipologia richiesta		Primo Livello	Secondo livello	Operazioni da effettuare	Riscontro all'utente	Strumento di trasmissione riscontro	Documenti da consegnare all'utente
Reclmi - rateizzazioni - richieste rettifica fattura	Rettifica 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. 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". Per le richieste di rettifica fattura per errata lettura acquisisce la lettura nell'apposito box "LETTURE" della scheda del cliente. Assegna la richiesta al Responsabile del settore di Back Office. In entrambi i casi, allega copia sottoscritta della scheda della richiesta e copia del documento di riconoscimento	SI	SPORTELLO	Stampare da Gridway: Estratto Conto aggiornato con movimenti aperti e chiusi. Bollettino per il pagamento del residuo. Stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word "Scheda evasione Reclami".
	Rateizzazione Fatture (Singola fattura, Piano di Rientro con più fatture)	NO	NO	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. Accede a GRIDWAY, "Analizza" la richiesta dall'apposita vista. Accede ai movimenti contabili della scheda del contratto. Stampa le rate ed il Piano di Rientro. Allega in "Visualizza Documenti" della scheda della richiesta in CRM copia della "Scheda evasione Reclami" e del Piano di rientro sottoscritte dall'utente e copia del documento di riconoscimento dello stesso.	SI	SPORTELLO	Stampare da Gridway: Estratto Conto aggiornato con movimenti aperti e chiusi. Bollettini rate. Piano di Rientro. Stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word "Scheda evasione Reclami".
	Nuova/Variazione Domiciliazione Bancaria	NO	NO	L'operatore 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. Allega in "Visualizza Documenti" la "Scheda evasione Reclami" e copia del documento di riconoscimento dello stesso.	NO	SPORTELLO	Stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word "Scheda evasione Reclami"
	Eccezione Prescrizione	SI	SI	L'operatore attiva in CRM la richiesta "Rettifica Fattura" dalla scheda della fattura da rettificare. Compila tutti i campi obbligatori. Valorizza l'apposito campo con la lettura comunicata. Inserisce nel box "Descrizione" tutti gli elementi utili all'operatore di back office per evadere la richiesta. Assegna la richiesta al Responsabile del settore di Back Office. Allega copia sottoscritta della scheda della richiesta e copia del documento di riconoscimento.	SI	SPORTELLO	Modello di Richiesta da scaricare da CRM/ ... /Modelli Word
	Reclamo Generico	SI	SI	Qualora l'operatore non riesca a fornire informazioni esaustive 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 back office per l'elaborazione della risposta. La sottotipologia da utilizzare sarà "Segnalazione da Call Center".	SI	SPORTELLO	Modello di Richiesta da scaricare da CRM/ ... /Modelli Word
	Richiesta Estratto Conto	SI	SI	L'operatore scarica da GRIDWAY l'estratto conto relativo alla fornitura indicata dall'utente.	SI	SPORTELLO	Estratto Conto Richiesta
	Richiesta Copia Fattura	SI	SI	L'operatore scarica da CRM, dalla scheda "Bollette", la fattura richiesta.	SI	SPORTELLO	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 "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".	SI	SPORTELLO	Estratto Conto aggiornato con movimenti aperti e chiusi da stampare da Gridway. Modello di Richiesta da scaricare da CRM/ ... /Modelli Word
	Reclamo/Richiesta Agevolazione Perdita Occulta	NO	SI	L'operatore attiva in CRM la richiesta "Reclamo" dalla scheda del Cliente. Compila tutti i campi obbligatori. Valorizza l'apposito campo con la lettura comunicata. Inserisce nel box "Descrizione" tutti gli elementi utili all'operatore di back office per evadere la richiesta. Assegna la richiesta al Responsabile del settore di Back Office. Allega copia sottoscritta della scheda della richiesta e copia del documento di riconoscimento.	SI	SPORTELLO	Modello di Richiesta da scaricare da CRM/ ... /Modelli Word

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.
Primo Livello: 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	
Secondo Livello: 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.	

ALLEGATO A - MATRICE ASSISTENZA DIRETTA

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 da consegnare all'utente
RICHIESTE CONTRATTUALI	Allacciamento Allacciamento e Attivazione Attivazione	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 - Assegnare la richiesta al GESTORE RISORSE competente territorialmente - Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLLO ON LINE per inoltrare in autonomia la richiesta ad Acquedotto Lucano.	SI	SPORTELLLO	Scheda richiesta da stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word.
	Subentro Riattivazione	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 - Assegnare la richiesta al GESTORE RISORSE competente territorialmente - Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLLO ON LINE per inoltrare in autonomia la richiesta ad Acquedotto Lucano.	SI	SPORTELLLO	Scheda richiesta da stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word.
	Disattivazione	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 - Assegnare la richiesta al GESTORE RISORSE competente territorialmente - Invitare l'utente ad accedere allo SPORTELLLO ON LINE per inoltrare in autonomia la richiesta ad Acquedotto Lucano.	SI	SPORTELLLO	Scheda richiesta da stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word.
	Voltura Voltura a Titolo Gratuito	SI	NO	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	SPORTELLLO	Scheda richiesta e copia del Contratto di somministrazione Idrica da stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word.

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.
Primo Livello: 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	
Secondo Livello: 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.	

ALLEGATO A - MATRICE ASSISTENZA DIRETTA
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 da consegnare all'utente
RICHIESTE MODIFICA DATI CONTRATTUALI NON DI FATTURAZIONE	Variazione modalità e dati di Contatto	SI	NO	L'operatore 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 sottoscritta della "Scheda evasione Reclami" e del documento di riconoscimento dell'utente in "Visualizza documenti".	SI	SPORTELLO	"Scheda evasione Reclami" da stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word.
	Modifica Dati di Spedizione	SI	NO	L'operatore 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 sottoscritta della "Scheda evasione Reclami" e del documento di riconoscimento dell'utente in "Visualizza documenti".	SI	SPORTELLO	"Scheda evasione Reclami" da stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word.

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.	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	SPORTELLO	"Scheda evasione Reclami" da stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word.
	Variazione Classe (CONF, ESENTED, 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	SPORTELLO	"Scheda evasione Reclami" da stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word.
	Variazione Indirizzo di Fornitura/POD (variazione Toponomastica)	SI	NO	L'operatore 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 sottoscritta della "Scheda evasione Reclami" e del documento di riconoscimento dell'utente in "Visualizza documenti".	SI	SPORTELLO	"Scheda evasione Reclami" da stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word.
	Comunicazione Dati Catastali	SI	NO	L'operatore 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 sottoscritta della "Scheda evasione Reclami" e del documento di riconoscimento dell'utente in "Visualizza documenti".	SI	SPORTELLO	"Scheda evasione Reclami" da stampare dalla scheda della richiesta in CRM/ ... /Modelli Word.
	Aggiornamento dati anagrafici	SI	NO	L'operatore effettua le variazioni anagrafiche richieste in CRM dalla scheda del CLIENTE, arricchisce l'anagrafica dei dati mancanti come numero di telefono ed indirizzo email. Registra la variazione apportata con l'apposito tasto.	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.
Primo Livello: 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	
Secondo Livello: 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.	