



SERVIZIO PRONTO INTERVENTO UTILITIES

SERVIZI PRONTO INTERVENTO UTILITIES

CPL CONCORDIA è specializzata nell'outsourcing dei servizi di pronto intervento per le Utilities, maturando 10 anni di esperienza, competenza, professionalità e specializzazione. Il servizio offerto da CPL, presidiato 24h/24, 365gg/anno da personale formato, ottempera a quanto richiesto dall'autorità in materia di pronto intervento sulle utilities, offrendo anche dei plus tecnici e di servizio.

Autonomia e garanzia del servizio

A garanzia dell'autonomia e della conformità del servizio h24, non solo in caso di mancanza di corrente elettrica esterna, il call center di CPL è dotato di:

- ▶ due centrali operative; tale configurazione permette di garantire il servizio anche a fronte di eventi eccezionali imprevedibili senza alcun intervento manuale;
- ▶ reinstradamento automatico del numero verde;
- ▶ predisposizione di diversi gruppi di continuità a supporto degli apparati ad uso degli operatori;
- ▶ un generatore di corrente a garanzia di una autonomia di 32 ore in caso di interruzione della corrente elettrica;
- ▶ sistema informativo nel data center di alto livello TIER III, che dispone di un'infrastruttura ridondata per ospitare ed erogare il servizio in modo continuo 24h/24, 365gg/anno;
- ▶ sistema informativo dedicato in High Availability.



Registrazione garantita delle chiamate

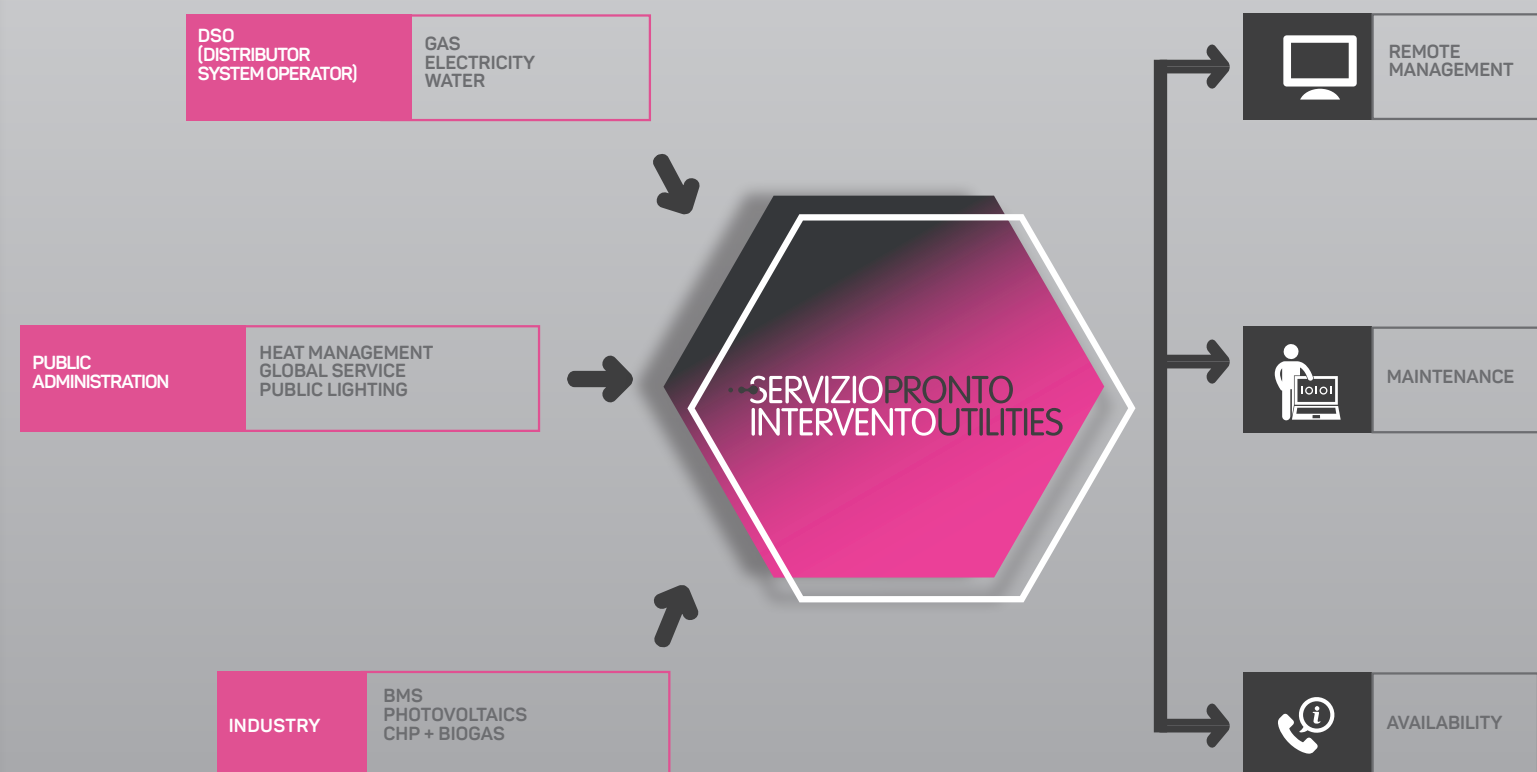
CPL integra in un unico modulo il Sistema Telefonico e il Sistema Informativo che consentono la "registrazione garantita" delle chiamate.

Registrazione vocale delle chiamate

Come richiesto dalle Delibere di competenza (574/2013/R/gas e 655/2015/R/idr e ss.mm.ii.), il sistema utilizzato da CPL garantisce la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche pervenute dall'istante di ingresso della chiamata.



>99%
CHIAMATE CON
RISPOSTA
ENTRO 120"



Sistema informativo

Il sistema informativo utilizzato per il service ha le seguenti caratteristiche:

- ▶ il software già operativo messo a regime in tempi brevi;
- ▶ sistema accessibile totalmente via web;
- ▶ costanti aggiornamenti e sviluppi;
- ▶ sistema completamente integrato con il centralino di contact;
- ▶ gestione automatica dei turni e della reperibilità;
- ▶ maschera di chiusura dell'intervento appositamente predisposta per il pronto intervento;
- ▶ completa tracciabilità dall'input della richiesta fino all'output di avvenuto intervento;
- ▶ invio automatico di promemoria (email/SMS) contenente tutte le informazioni necessarie;
- ▶ generare report richiesti dall'Autorità es. Tabella M e Tabella N (574/2013/R/gas); Tabella 3 (655/2015/R/idr).

App in campo

L'APP per smartphone e tablet consente ai tecnici di chiudere le attività di pronto intervento anche in modalità Off Line.

L'applicazione agevola l'operatività del manutentore:

- ▶ visualizzando i dati dell'intervento a lui assegnato;
- ▶ calcolando automaticamente il tempo di svolgimento dell'attività;
- ▶ consentendo la chiusura intervento tramite riscontri tabellati;
- ▶ permettendo la firma di manutentore e cliente;
- ▶ documentando l'intervento con foto comprensive di data e ora;
- ▶ inserendo l'elenco del materiale utilizzato;
- ▶ generando e inviando via mail il rapportino di intervento;
- ▶ visualizzando gli interventi su mappa sul calendario o come lista;
- ▶ attivando il navigatore verso l'indirizzo dell'intervento.



Indicatori di qualità

INDICATORE	STANDARD CPL
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≥ 99%
Tempo medio di attesa	≤ 25 sec.
Autonomia elettrica della centrale telefonica	≥ 32/h



The Contact Center is certified

UNI EN ISO
9001 & ISO
18295

info@cpl.it
Numero verde
800.990.351

CPL CONCORDIA serve il 20% dei Clienti di Distribuzione Gas sul territorio nazionale

OLTRE **80.000** CHIAMATE ANNO GESTITE
ACQUA GAS EE

CPL CONCORDIA È ISCRITTA AL REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE (R.O.C.)

Personale altamente qualificato

Tutto il personale dedicato al servizio possiede skill avanzate ed è costantemente e opportunamente formato su:

- ▶ le procedure di gestione delle chiamate;
- ▶ la corretta classificazione delle chiamate;
- ▶ la gestione delle criticità intrinseche al servizio;
- ▶ le specificità delle Delibere dell'autorità;
- ▶ le Delibere relative ai controlli telefonici effettuati dalla GdF.

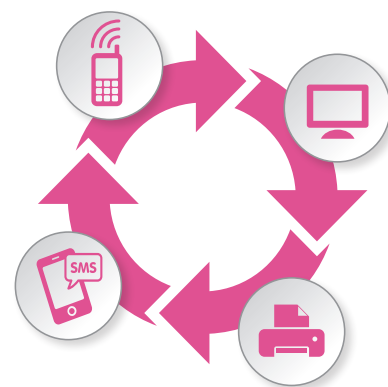
Miglioramento continuo degli standard di servizio e di qualità

Personale preposto per il controllo puntuale e dettagliato delle chiamate gestite dagli operatori su:

- ▶ la scelta corretta della pertinenza e classificazione;
- ▶ l'ascolto delle registrazioni vocali;
- ▶ la comprensione da parte degli operatori di procedure e aggiornamenti messi in atto;
- ▶ meeting di upgrade del processo formativo.

Compliance regolatoria a supporto del servizio

CPL svolge attività di Compliance Regolatoria attraverso un team di esperti circa le numerose normative emanate dall'ARERA. Esso funge da supporto nell'interpretazione ed applicazione delle normative di riferimento e consente a tutto il personale addetto al servizio di pronto intervento di poter essere aggiornato e formato tempestivamente e di conseguenza adeguare opportunamente il sistema informativo.



Il servizio commerciale alle Utilities

Il Contact Center di CPL CONCORDIA offre un servizio commerciale alle Utilities gestendo le chiamate Inbound, Outbound, le autoletture e le attività di backoffice. Inoltre, il servizio, assicura la registrazione garantita della chiamata a seconda di quanto stabilito dalle delibere in materia di Utilities.

Il Contact Center è integrato con i software di billing di CPL ed è accessibile via web, oltre a permettere la generazione di report statistici esportabili anche in formato Excel:

- ▶ elenco delle chiamate telefoniche con dettaglio scelta IVR;
- ▶ accessibilità al servizio (AS);
- ▶ tempo medio di attesa (TMA);
- ▶ livello del servizio (LS).

Le opportunità del servizio

Il numero verde dedicato è customizzabile in base alle esigenze del cliente, sia in termini di albero fonico e messaggi personalizzati, sia in termini di orari di apertura del servizio.

Il servizio Inbound è in grado di gestire tutte le tipologie di contatti quali chiamate vocali, e-mail, sms, fax, richieste web e chat prevedendo anche la conservazione di un file audio contenente la chiamata intercorsa tra operatore e utente ai fini del miglioramento del servizio.

Il servizio comprende campagne promozionali indirizzate ai prospect e campagne commerciali rivolte ai clienti. È inoltre possibile attivare anche il servizio autolettura tramite numero verde automatizzato, via sms o tramite web.

Il servizio di Contact Center commerciale può prevedere tutte le attività di BackOffice atte a facilitare la gestione dei contratti e delle promozioni a seconda delle scelte strategiche del Cliente.

Il servizio Outbound permette la sottoscrizione dei contratti con registrazione vocale e attività di sondaggi, solleciti e call-back-for-feedback.

Know How ed Expertise

Il personale dedicato è specializzato, coordinato internamente e formato nella vendita con l'obiettivo di fornire informazioni e consulenza telefonica su tutte le offerte e i servizi del Cliente.

Gli operatori possiedono una forte motivazione, orientamento al servizio e spiccate capacità relazionali e comunicative.





Blutility



BPO - Business Process Outsourcing



checkINvoice



CMORutility



Compliance Regulatoria



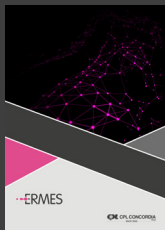
CRMutility



DiNETWORK



Dpower



eRMES



ESAC



MUBI - Utilities billing management software



USER&APP



UTF Management



CPL CONCORDIA Soc. Coop.

Via A. Grandi, 39 | 41033 Concordia s./S | Modena | Italy | tel. +39.0535.616.111 | fax +39.0535.616.300 | info@cpl.it

www.cpl.it



Follow us.