

---

***Relazione di Sintesi per il servizio di Contact Center***

---

Gennaio 2017

## 1. Premesse e obiettivi

Uniacque, società Committente della presente richiesta d'offerta, è una società totalmente pubblica costituita il 20 marzo 2006 per la gestione *in house* del Servizio Idrico Integrato sulla base dell'affidamento effettuato dall'Autorità d'Ambito della Provincia di Bergamo per una durata di 30 anni a decorrere dal 1° gennaio 2007.

Il servizio idrico integrato (S.I.I.) riguarda, in particolare, l'insieme dei servizi di prelievo, trasporto ed erogazione dell'acqua all'utente, la gestione dei sistemi fognari e la depurazione delle acque reflue. Attualmente il bacino d'utenza servito comprende 173 comuni della Provincia di Bergamo, con una popolazione pari a circa 820.000 abitanti ed un numero di utenti contrattualizzati pari a circa 240.000.

La Società ha avviato dall'inizio del 2015 un percorso di rilevante trasformazione, tuttora in atto, caratterizzato da innovazioni a livello di sistemi informativi, di meccanismi operativi di funzionamento e di organizzazione interna, per rispondere al meglio ad istanze di cambiamento non solo interne, ma anche indotte dal nuovo assetto regolatorio del Servizio Idrico Integrato.

In particolare, Uniacque ha introdotto (il primo rilascio è avvenuto nel giugno 2015) un sistema informativo integrato "verticale" per il settore delle Utilities (SAP Industry Solutions Utilities Is-U), per il supporto ai processi della gestione commerciale/ contrattuale (attivazioni, volture/ subentri, cessazioni, altre variazioni contrattuali, richieste per interventi tecnici sul contatore, etc.) e per la gestione integrata dell'intero ciclo di metering e fatturazione all'utenza.

A questo progetto, che ha creato un'importante "discontinuità" nella mappa delle applicazioni destinate al funzionamento del core business aziendale, ne sono seguiti altri di manutenzione evolutiva (va menzionato il progetto in corso per l'adeguamento della soluzione SAP Is-U ai dettami della Delibera 655-2015 dell'AEEGSI) e di sviluppo di applicazioni "collateral" (ad esempio il sistema documentale), ed ulteriori iniziative progettuali sono in fase d'avvio.

Le innovazioni in ambito informatico hanno abilitato una coerente evoluzione nei processi e nei meccanismi operativi di funzionamento, oltre ad una revisione dell'assetto organizzativo aziendale, in particolare dell'Area Amministrazione, Controllo e Clienti, quella più direttamente coinvolta dalle novità informatiche e procedurali.

In questo contesto di evoluzione aziendale, che si accompagna ad un forte dinamismo nelle dinamiche regolatorie del Settore, con crescenti aspettative di governo e miglioramento della "qualità contrattuale", si inserisce la ricerca, oggetto del presente capitolato, di un Fornitore di servizi di customer care, che possa agire in stretta integrazione con le strutture Uniacque demandate alla gestione commerciale.

Attualmente, la struttura denominata "Front e Back Office", dalla quale dipenderà il nuovo Contact Center esternalizzato, comprende, oltre ad alcune unità operative di Sede, 6 Sportelli territoriali per la gestione decentrata delle attività in front-office con la clientela e la relativa evasione in back-office. La gestione del canale telefonico ed e-mail/ posta è assicurata dalle stesse strutture, con l'unica eccezione di un supporto terzariizzato per il solo

accoglimento delle chiamate telefoniche nelle fasce orarie non coperte dagli uffici aziendali (dalle 13 alle 14 e dalle 16 alle 19) ed a fronte di overflow/ picchi negli altri orari. Tale gestione esternalizzata, peraltro, prevede il semplice ricevimento della chiamata e la raccolta delle informazioni minime, necessarie alle risorse degli Sportelli territoriali per poter ricontattare gli utenti.

Per quanto riguarda, invece, le attività di gestione delle segnalazioni per pronto intervento, ad oggi è già operativo un presidio telefonico esternalizzato, cui è delegata la ricezione delle chiamate indirizzate al numero verde dedicato, la raccolta di informazioni sul disservizio/ guasto ed il loro trasferimento alle strutture tecniche di Esercizio per l'intervento.

## 2. Caratteristiche e tempi di fornitura del servizio

I servizi richiesti al Fornitore sono riconducibili a **2 macro-ambiti**:

1. quello “**commerciale**”, ossia di gestione delle relazioni con l’utenza per la gestione dei contratti in essere. I servizi richiesti sono complementari (“co-sourcing”) rispetto a quelli che Uniacque continuerà a garantire con proprio personale, focalizzati sul canale “Sportello” e sulle pratiche/ richieste di maggiore complessità indipendentemente dal canale attraverso cui pervengono
2. quello del “**pronto intervento**”, con le attività di gestione (recepimento, tracciatura ed inoltro alle strutture tecniche Uniacque) delle segnalazioni pervenute attraverso un numero verde dedicato.

### **Attività in ambito commerciale/ customer care**

Dal punto di vista dei servizi da offrire, **al Fornitore sarà richiesto di garantire un presidio, attraverso il canale telefonico dei processi di richiesta informazioni**, massimizzando l’evasione in autonomia delle richieste stesse provenienti dai clienti finali.

In termini generali, il modello operativo per la gestione dei processi di customer care è caratterizzato da differenti “livelli di evasione”, distinti in funzione della competenza e specializzazione professionale richiesta agli operatori di Contact Center.

### **Attività in ambito pronto intervento**

La suddivisione delle responsabilità tra strutture tecniche Uniacque e Fornitore non è basata sulla “natura” delle richieste da trattare (le segnalazioni di pronto intervento sono infatti omogenee tra loro e non segmentabili in tipologie), bensì sulle **differenti parti del “processo” di gestione ed evasione delle segnalazioni**.

## 2.1. Descrizione dei servizi da fornire

La tabella seguente fornisce una descrizione delle richieste che il Fornitore dovrà evadere.

Servizio	Descrizione tipologie di richiesta
Richiesta di informazioni e chiarimenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Informazioni generiche</u>: dislocazione ed orari d'apertura degli Sportelli sul territorio, canali disponibili per l'attivazione e la gestione delle diverse tipologie di pratiche/ richieste, livelli di servizio garantiti, etc.</li> <li>➤ <u>Informazioni sui servizi offerti da Uniacque</u>: contenuti standard del Contratto di somministrazione del Servizio Idrico Integrato, sistema tariffario, principali contenuti del Regolamento dell'Autorità d'Ambito Ottimale, etc.</li> <li>➤ <u>Informazioni su fatturazione, pagamenti e letture/ consumi</u>: supporto alla lettura ed alla comprensione della fattura e dei singoli elementi che la compongono, importi e consumi fatturati, stato dei pagamenti, interrogazione dei dati anagrafici e contrattuali, etc. L'attività può includere in back-office la ristampa ed invio al richiedente di duplicati di fatture</li> <li>➤ <u>Informazioni su Gestione Contratti</u>: stato d'avanzamento delle pratiche/ richieste già in essere, modalità di attivazione, cessazione, voltura/ subentro, procedure per l'inoltro di altre tipologie di richieste, etc. L'attività può includere in back-office la ristampa ed invio al richiedente di duplicati di contratti e/o l'invio della modulistica necessaria per l'avvio delle pratiche di gestione contrattuale</li> </ul> <p>A fronte delle richieste di informazioni, indipendentemente dalla loro natura, sarà richiesta la tracciatura a sistema SAP del "contatto" e della relativa motivazione</p>

Servizio	Descrizione tipologie di richiesta
Richieste in ambito Gestione Contratti	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Autolettura</u>: registrazione nel sistema informativo del valore di autolettura fornito dal cliente</li> <li>➤ <u>Modifica dati anagrafico-contrattuali</u>: modifiche anagrafiche (recapiti, ragione sociale per persone giuridiche senza variazione di Partita IVA, variazione amministratore di condominio), modifiche amministrative (domiciliazione bancaria)</li> <li>➤ <u>Volture</u>: modifica della titolarità di contratti di fornitura su punti di consegna attivi, <u>solo per la fattispecie che non preveda variazioni tariffarie</u></li> <li>➤ <u>Subentri</u>: riattivazione della fornitura interrotta, ove l'intestatario della nuova fornitura è diverso da quello precedente, <u>solo per la fattispecie che non preveda variazioni tariffarie</u></li> <li>➤ <u>Cessazioni</u>: disdetta del contratto di fornitura</li> <li>➤ <u>Altre richieste</u> (pratiche complesse quali nuove forniture, volture/ subentri con variazione tariffaria, etc.): controllo di completezza della documentazione necessaria alla richiesta e relativo smistamento alle unità Uniacque per l'evasione.</li> </ul> <p>A fronte delle richieste, indipendentemente dalla loro natura, sarà richiesta la tracciatura a sistema SAP del "contatto" e della relativa motivazione, nonché la tracciatura ai sensi della Delibera AEEGSI 655-15</p>
Emergenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Segnalazioni telefoniche da utenza</u>: raccolta, pre-analisi e trasferimento alle strutture tecniche Uniacque delle segnalazioni pervenute al numero verde dedicato alle emergenze</li> </ul>

### 2.1.1. Dati quantitativi

#### Volumi di riferimento

Tutti i dati contenuti in questa sezione del documento sono evidentemente da intendersi come indicativi dei volumi d'attività stimati e perciò non vincolanti; sono riportati al solo scopo di mettere a disposizione del Fornitore indicazioni utili ai fini di una prima impostazione del dimensionamento e dell'organizzazione del lavoro. Peraltro, i corrispettivi economici per il Fornitore saranno determinati sulla base dei volumi consuntivati e proprio rispetto a tali volumi effettivi d'attività sarà richiesto il rispetto del livello di servizio contrattualizzato.

Di seguito sono riportate le numerosità stimate per le chiamate telefoniche in ingresso:

Tipologia	Volume annuo	Note
Telefonate commerciali	<b>56.900</b> (2014); <b>52.500</b> (2015); <b>32.900</b> (2016) <sup>(1)</sup>	Il valore fa riferimento alla sommatoria delle telefonate pervenute: <ul style="list-style-type: none"> <li>• al centralino aziendale, ed inoltrate alle unità territoriali di Gestione Clienti</li> <li>• al numero verde ad uso degli utenti per "Informazioni e contratti"</li> </ul>
Telefonate commerciali gestite dall' <u>attuale</u> Call Center esterno	<b>17.700</b> (2015-16) <sup>(2)</sup>	Le chiamate sono gestite: <ul style="list-style-type: none"> <li>• in orari di chiusura degli uffici (fasce orarie: 13:00 – 14:00 e 16:00 – 19:00)</li> <li>• in orari di ufficio solo a fronte di <i>overflow</i> (qualora cioè il centralino o numero verde non riescano a gestire i picchi di chiamate)</li> </ul>
Telefonate per emergenze gestite dall' <u>attuale</u> Call Center esterno	<b>15.300</b> (2015-16) <sup>(3)</sup>	Il valore fa riferimento alle telefonate pervenute al numero verde dedicato alle "emergenze"

Note alla tabella:

<sup>(1)</sup> valore riferito a circa 9 mesi (periodo dal 1/1/2016 al 20/09/2016)

<sup>(2)</sup> valore riferito a 12 mesi compresi tra settembre 2015 ed agosto 2016

<sup>(3)</sup> valore riferito a 12 mesi compresi tra settembre 2015 ed agosto 2016. Sono comprese circa 800 telefonate non gestite, in quanto abbandonate dall'utente prima della risposta dell'operatore