

LE EMOTICON E LE INDAGINI DI CS A SUPPORTO DELLA CULTURA DELLA VALUTAZIONE

Katia Gallo

**Direzione Consumatori e utenti
Autorità per l'energia elettrica e il gas**

Webinar "Mettiamoci la faccia"

23 aprile 2012

() Questo non è un documento ufficiale dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas*



Pubblicazione graduatoria call center (1)

Da maggio 2009 l'Autorità pubblica semestralmente (aprile e novembre) sul proprio sito internet la graduatoria dei call center con i punteggi relativi alla qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia

- E' una "graduatoria di merito" basata sulla qualità del servizio offerto dai numeri verdi delle società di vendita dell'energia elettrica e del gas risultato di un percorso iniziato dall'Autorità **nel 2006** con la prima **indagine pilota sulla soddisfazione dei clienti** che avevano parlato con il call center
- Sulla base degli esiti di tali indagine e di due ampie consultazioni, l'Autorità emanò nel giugno 2007, la *Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas* (delibera n. 139/07), poi confluita nel *Testo integrato della qualità della vendita di energia – TIQV* (delibera ARG/com 164/08).
- La graduatoria è uno strumento di **comparazione delle performance** dei principali dei venditori al fine di per mettere a disposizione dei clienti maggiori informazioni per la scelta del proprio fornitore.



Pubblicazione graduatoria call center (2)

L'obiettivo dell'Autorità è promuovere anche attraverso questa iniziativa un **miglioramento continuo della qualità dei servizi** forniti dai call center ai consumatori.

- Una buona qualità dei call center costituisce un vantaggio competitivo per le stesse aziende di vendita in quanto i call center sono diventati uno dei più rilevanti canali di contatto con i clienti e rappresenta al tempo stesso un importante strumento di servizio per i consumatori.
- La graduatoria dell'Autorità è elaborata in funzione di un punteggio globale (IQT).
- Il calcolo si basa su punteggi parziali che vengono assegnati a ciascun venditore: per l'accesso (PA) e qualità (PQ) del servizio (con un peso complessivo del 70% sul punteggio globale) e per la **soddisfazione dei clienti** (PSC) dichiarata dopo l'uso del servizio (peso del 30% sul punteggio globale).



Pubblicazione graduatoria call center (3)

I punteggi parziali fanno riferimento ai seguenti aspetti del servizio:

- ***accesso al servizio*** (PA): disponibilità delle linee telefoniche, periodi di accessibilità per le chiamate (ampiezza degli orari e numeri di giorni di apertura dei *call center*), gratuità delle chiamate, **possibilità di esprimere un giudizio sui servizi telefonici tramite emoticons**
- ***qualità del servizio*** (PQ): tempi medi di attesa prima di riuscire a parlare con un operatore, percentuale di chiamate con risposta di un operatore, possibilità per il cliente di essere richiamato, segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, semplicità albero di navigazione, ecc.
- ***grado di soddisfazione*** dei clienti che si rivolgono ai *call center* (PSC): punteggio ricavato da una **indagine statistica** che l'Autorità effettua semestralmente, e che consiste nel richiamare un *campione* di clienti di ogni impresa di vendita che hanno telefonato ai *call center*, al fine di verificarne il livello di soddisfazione in relazione alle chiamate appena effettuate (call-back effettuato da una società di ricerca incaricata dall'Autorità).



Publicazione graduatoria call center (4)

- La *graduatoria* della qualità dei servizi telefonici dei venditori è stilata mediante il *punteggio globale* (IQT) che è calcolato mediante la seguente formula:

- $$IQT = [(PA + PQ) / (PA + PQ)_{\max} \times 100] \times 0,7 + PSC \times 0,3$$
dove

– PA è il punteggio parziale conseguito dal venditore per la fase di accesso al servizio

– PQ è il punteggio parziale conseguito dal venditore per la fase di qualità del servizio

– $(PA + PQ)_{\max}$ è il miglior valore conseguito nel periodo considerato da un venditore per la somma dei punteggi parziali PA e PQ.

– PSC è il punteggio parziale conseguito dal venditore in esito all'indagine sulla customer satisfaction

Consumatori Operatori Stampa

Home > Dati e documenti > Dati statistici

Qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas

[I sem 2011](#) [II sem 2010](#) [I sem 2010](#) [II sem 09](#) [I sem 09](#) [II sem 08](#)

La graduatoria dei call center di 32 aziende di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti finali rappresenta il risultato della verifica semestrale della regolazione dei call center dei venditori di energia elettrica e gas confluita nel Testo integrato della qualità della vendita di energia - TIVQ (delibera ARG/com 164/08). La graduatoria si riferisce al semestre gennaio- giugno 2011 ed è strutturata su una serie di punteggi assegnati ai singoli call center per i livelli di qualità effettivamente offerti ai consumatori, così da consentire una valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di vendita, anche in relazione ai risultati conseguiti nel semestre precedente.

[file in formato pdf](#)

Articolazione della graduatoria.
La graduatoria è stata elaborata sulla base dei dati forniti dai soggetti interessati all'Autorità. Il calcolo del *punteggio globale* (IQT) si basa su *punteggi parziali* che vengono assegnati a ciascun venditore per l'*accesso* (PA) e *qualità* (PQ) del servizio (con un peso complessivo del 70% sul punteggio globale) e per la *soddisfazione* dei clienti (PSC) dichiarata dopo l'uso del servizio (peso del 30% sul punteggio globale). In particolare, i punteggi parziali per il calcolo della graduatoria fanno riferimento ai seguenti aspetti del servizio:

- *accesso al servizio* (PA): riguarda la disponibilità delle linee telefoniche, i periodi di accessibilità per le chiamate (ampiezza degli orari e numeri di giorni di apertura dei call center), la gratuità delle chiamate anche dalla rete mobile, la possibilità di esprimere un giudizio sui servizi telefonici tramite emoticons;
- *qualità del servizio* (PQ): valuta i tempi medi di attesa prima di riuscire a parlare con un operatore, la percentuale di chiamate con risposta di un operatore, la possibilità per il cliente di essere richiamato, la segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, la semplicità dell'albero di navigazione in fase di accesso, l'eventuale presenza di un portale internet, l'adozione di iniziative con le Associazioni dei consumatori,



Emoticons

- A partire dal 1 gennaio 2010 le aziende di vendita possono acquisire punteggi utili per la graduatoria predisponendo un sistema di espressione di un giudizio sintetico da parte dei clienti tramite **Emoticons**.

- Le aziende che hanno adottato questo strumento per rilevare in maniera sistematica il giudizio dei clienti al termine del colloquio telefonico è costantemente in crescita (da 7 a 15 aziende di vendita)



PUNTEGGIO PER EMOTICONS

VENDITORI (GRADUATORIA QST)	2010 SEMESTRE		2011 SEMESTRE	
	1°	2°	1°	2°
A.I.M. ENERGY S.R.L.		X	X	X
A2A ENERGIA S.P.A.	-	-	-	X
ACAM CLIENTI S.P.A.	-	-	-	-
ACEA ENERGIA SPA	X	X	X	X
ACEGAS-APS SERVICE S.R.L.	-	-	-	-
AEMME LINEA ENERGIE SPA		-	-	-
AGSM ENERGIA Spa	-	-	-	-
AMG GAS S.R.L.	-	-	-	-
AMGA ENERGIA & SERVIZI S.R.L.	-	-	-	-
AMGAS S.R.L.		-	-	-
ASCOTRADE S.P.A.	-	-	-	-
E.ON Energia S.p.A.	X	X	X	X
EDISON ENERGIA S.P.A.	X	X	X	X
ENEL ENERGIA S.P.A.	X	X	X	X
ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.P.A.	X	X	X	X
ENERCOM S.R.L.	-	X	X	X
ENERXENIA S.P.A.			-	-
ENI S.P.A.	-	X	X	X
EROGASMET VENDITA - VIVIGAS S.P.A.	-	-	-	-
ESTENERGY S.P.A.	-	-	-	-
ESTRA ENERGIE S.R.L.	-	-	-	X
GAS NATURAL VENDITA ITALIA S.P.A.	-	-	-	-
GDF SUEZ Energie S.p.A.	-	-	X	X
GELSIA Srl		-	-	-
HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	-	-	-	-
IREN MERCATO SPA	-	-	-	-
LINEA PIU S.P.A.	X	X	X	X
PROMETEO S.P.A.	-	-	-	-
SALERNO ENERGIA VENDITE				-
SGR SERVIZI S.P.A.	-	-	X	X
SORGENIA S.P.A.	X	X	X	X
TOSCANA ENERGIA CLIENTI S.p.a. (EX TOSCA	-	-	-	-
TRENTA S.P.A.	-	-	-	X
TOT	7	10	12	15



Indagine sulla qualità dei call center (1)

- L'indagine è effettuata ai sensi della delibera ARG/com 164/08 con la quale sono stati introdotti obblighi di servizio per i call center delle aziende di vendita, standard generali di qualità dei servizi telefonici e un sistema di punteggi. Uno degli indicatori deriva dall'esito delle **indagini di Customer Satisfaction** per la verifica dell'efficacia del servizio
- Tutti i venditori di energia elettrica e gas con più di 50 mila clienti (elettrici e gas) che ricevono almeno 200 chiamate al giorno in media sono obbligati a partecipare all'indagine
- Al termine di ogni indagine è stimato un valore dell'Indice di Soddisfazione dei Clienti (ICS) per le aziende partecipanti, comprensivo delle valutazioni su tutti i diversi fattori di qualità percepita sottoposti al giudizio dei clienti intervistati.
- Sulla base di tale stima viene elaborato il Punteggio di Soddisfazione dei Clienti (PSC), che concorre, assieme ad altri indicatori, alla determinazione di punteggi complessivi di qualità dei call center aziendali denominato IQT.



Indagine sulla qualità dei call center (2)

- Tutte le aziende partecipanti all'indagine sono tenute a fornire a richiesta l'elenco completo delle chiamate dei clienti che, hanno contattato i loro call center commerciali
- La società di ricerca, incaricata dall'Autorità, entro tre giorni realizza le interviste previste dal piano di campionamento (i costi di realizzazione sono finanziati dall'Autorità)
- Il campione di base prevede 15.000 interviste, ripartite equamente per le aziende partecipanti. Lotti aggiuntivi di 300 interviste possono essere acquistati dalla aziende per ridurre l'errore statistico

I fattori di soddisfazione analizzati sono :

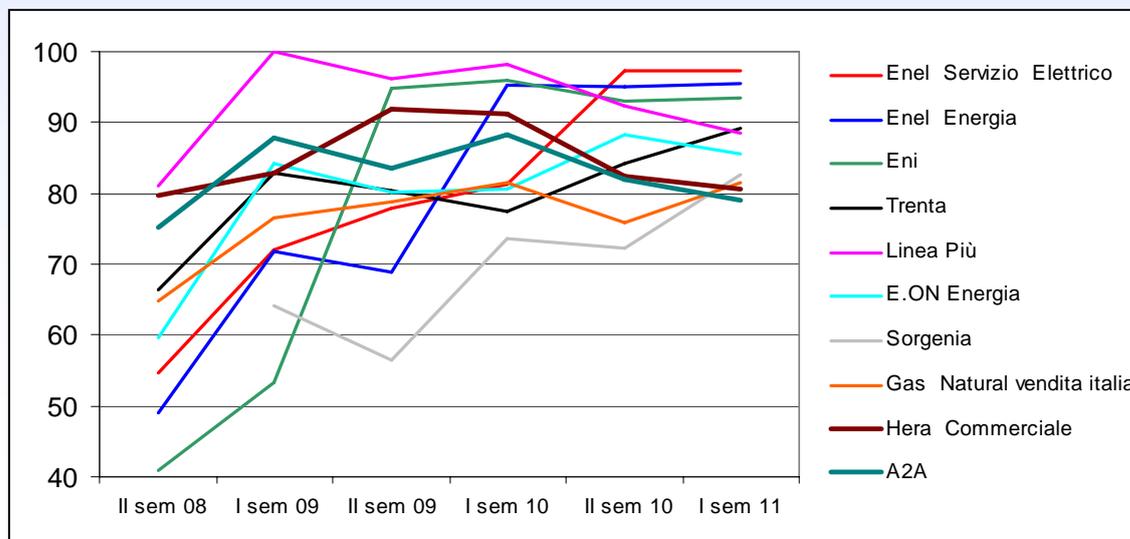
- **Tempo impiegato per trovare la linea libera**
 - **Semplicità del sistema di risposte automatiche per poter parlare con l'operatore**
 - **Tempo di attesa per parlare con l'operatore**
 - **Cortesìa degli operatori**
 - **Chiarezza delle risposte fornite**
 - **Capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile**
- Inoltre viene rilevato un giudizio complessivo "overall" sulla chiamata.**



Miglioramento delle performance

azienda	IQT II sem 08	IQT I sem 09	IQT II sem 09	IQT I sem 10	IQT II sem 10	IQT I sem 11
Enel Servizio Elettrico	54.6	72	78	81.2	97.4	97.3
Enel Energia	49.1	71.9	68.9	95.3	95	95.6
Eni	41	53.3	94.7	96	92.9	93.5
Trenta	66.3	82.8	80.3	77.5	84.1	89.2
Linea Più	81	99.9	96.2	98.3	92.3	88.5
E.ON Energia	59.6	84.2	80.2	80.5	88.2	85.6
Sorgenia	-	64.2	56.5	73.7	72.2	82.6
Gas Natural vendita italia	64.8	76.5	78.8	81.5	75.9	81.6
Hera Commerciale	79.6	83.8	91.9	91.3	82.5	80.6
A2A	75.3	87.9	83.6	88.2	82 - 72.8	79.1

*prime 10 aziende di vendita (nell'ultima graduatoria pubblicata - nov. 2011)
2° sem. 2008 - 1° sem. 2011*



Il call center dello Sportello per il consumatore di energia (1)

- Il Call Center dell'Autorità è attivo dal luglio 2007, nel 2009 è confluito nello Sportello per il consumatore di energia, istituito da AEEG e gestito in avvalimento da Acquirente Unico SpA
- Il Call Center dello Sportello è il principale canale informativo istituito dall'Autorità a favore dei consumatori per domande su: bonus elettrico e gas, prezzi biorari, opportunità offerte dalla liberalizzazione dei mercati energetici, reclami ed assicurazione per incidenti da gas
- Dall'inizio dell'attività dello Sportello, il Call Center ha ricevuto circa 1.600.000 chiamate, di cui 1.400.000 in orario di apertura ed ha risposto a 1.260.000 chiamate



Il call center dello Sportello per il consumatore di energia (2)

- L'Autorità richiede il rispetto di livelli di servizio sfidanti anche per il Call Center dello Sportello
- Il Call Center dello Sportello rispetta i KPI di progetto e supera i livelli di servizio previsti per i call center dei venditori di energia e gas
- I livelli sono soddisfacenti sia con riguardo alla percentuale di adesione dei chiamanti, sia con riguardo ai commenti
- La possibilità di esprimere un giudizio viene ricordata a inizio chiamata nell'IVR e a fine conversazione dall'operatore
- L'operatore non può chiudere la chiamata in assenza di trasferimento alla rilevazione



Numero Verde 800-166.654 - Livelli di servizio e *customer satisfaction*

- Il Call Center ha *sempre* rispettato i **Livelli di Servizio** target

	2009	2010	2011							Standard TIQV	
	dic.	Anno	I Trim.	II Trim.	III Trim.	ott.	nov.	dic.	IV Trim.		Anno
Accessibilità al Servizio (AS)	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	>90%
Tempo Medio di Attesa (TMA - sec.)	134	102	99	101	70	75	72	63	70	85	<240 sec
Livello di Servizio (LS)	89%	87%	89%	88%	93%	92%	93%	94%	93%	91%	>80%

- Si *conferma alto* il livello di soddisfazione degli utenti registrato dalla rilevazione “**Mettiamoci la faccia**”

	2009	2010	2011							
	dic.	Anno	I Trim.	II Trim.	III Trim.	ott.	nov.	dic.	IV Trim.	Anno
 Buono	76%	82%	85%	85%	83%	84%	84%	82%	83%	84%
 Sufficiente	16%	14%	12%	11%	12%	13%	13%	14%	13%	12%
 Negativo	8%	4%	3%	4%	4%	3%	3%	4%	4%	4%
% Chiamate conversate sottoposte a valutazione (*)	3,8%	50,0%	49,7%	38,2%	38,7%	42,1%	41,3%	39,4%	40,9%	41,9%
% Utenti invitati dall'operatore a fine chiamata a lasciare la valutazione (*)			79,7%	79,3%	79,7%	82,0%	83,3%	80,5%	81,9%	80,2%

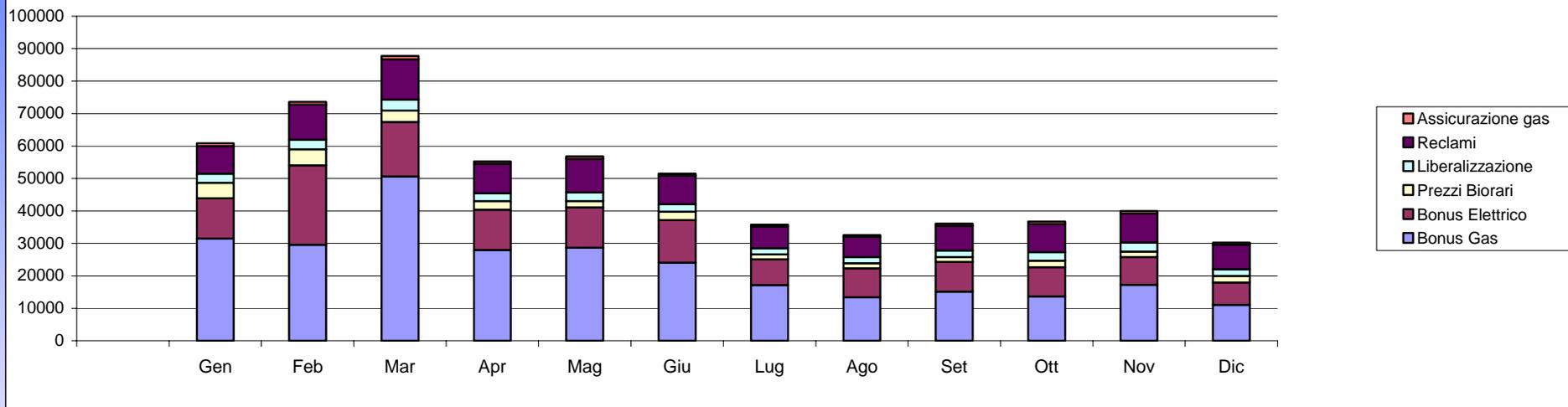
(*) Percentuale calcolata su totale chiamate in orario di servizio.

96%



Numero Verde 800-166.654 - Chiamate in ingresso per servizio offerto (anno 2011)

Chiamate entranti per mese in orario di servizio nel 2011
(gennaio - dicembre 2011)



Servizio	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
Bonus Gas	31.490	29.645	50.648	27.959	28.677	24.040	17.174	13.449	15.151	13.658	17.261	11.088	280.240
Bonus Elettrico	12.387	24.379	16.786	12.437	12.422	13.143	7.922	8.892	9.147	8.978	8.546	6.870	141.909
Prezzi Biorari	4.771	4.959	3.487	2.664	1.981	2.601	1.538	1.581	1.520	2.045	1.711	2.023	30.881
Liberalizzazione	2.835	2.979	3.387	2.380	2.615	2.310	1.870	1.828	2.017	2.701	2.746	2.071	29.739
Reclami	8.499	10.753	12.398	9.075	10.298	8.742	6.769	6.259	7.617	8.559	8.934	7.581	105.484
Assicurazione gas	909	907	1.059	690	803	660	528	561	668	749	832	602	8.968
Totale	60.891	73.622	87.765	55.205	56.796	51.496	35.801	32.570	36.120	36.690	40.030	30.235	597.221
Chiamate medie/giorno	3.045	3.681	3.989	2.760	2.582	2.575	1.705	1.480	1.642	1.747	1.906	1.512	2.379

* ore 8.00-18.00 dei giorni feriali

