

BROCHURE



Arera Data Analyzer

Il Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV) definisce gli standard di qualità commerciale da rispettare, allo scopo di migliorare le tutele dei consumatori durante il loro rapporto commerciale con il fornitore del servizio (reclami, fatturazioni, richieste informazioni).

La risposta ComApp è ARERA DATA ANALYZER

ComApp "ARERA data analyzer" permette di avere istantaneamente una reportistica up-to-date che espone i dati, aggregati e granulari, relativi a:

- Riferimento univoco del contatto
- Timestamp del momento d'arrivo del contatto nel sistema
- Timestamp del momento di fine del contatto nel sistema
- Direzione del contatto (Inbound, Outbound,...)
- Canale del contatto (voice, mail, chat,...)
- Metriche del contatto
- Timestamp dell'inizio delle metriche del contatto
- Tipo risorsa che ha gestito il contatto (ivr, acd, agent,...)
- Nome della risorsa (Operatore)
- Numero telefonico chiamante
- Denominazione della Coda / Servizio

Il prodotto prevede la fornitura di reportistica avanzata definita a valere sui dati resi disponibili da GenesysCloud fruibile tramite QlikSenseBusiness, che ne enfatizza la semplicità e profondità.

Report richiesti dall'authority

Report Aggregato con KPI relativi ai livelli di servizio

L'indicatore livello di servizio (LS) è pari al rapporto, nel mese, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale (Articolo 27.1 dell'Authority).

Il report aggregato ha come dimensioni di riferimento il Mese e il Servizio, rispetto ai quali devono essere indicate una serie di misure e riferimenti.

Mese	Servizio	Chiamate con Operatore	Chiamate Operate da Operatore	Livello di Servizio LS	Tempo Medio Mese (Min sec)
2021-gen	0000-001	876	855	79,3%	35
2021-feb	0000-001	901	888	79,8%	35
2021-mar	0000-001	1.038	798	77,0%	35
2021-apr	0000-001	1.032	792	76,8%	35
2021-mag	0000-001	988	778	78,7%	35
2021-giu	0000-001	1.035	792	76,6%	35

Figura 1 – Esempio di Report Aggregato

Report accessibilità del servizio

Il report calcola, a livello di singolo minuto, le conversazioni contemporanee in corso, considerando sia quelle Inbound che quelle Outbound, e le paragona col numero di linee telefoniche disponibili, in modo da determinare se si è arrivati o meno ad una saturazione delle linee telefoniche disponibili e, in caso positivo, per quanti minuti la saturazione si è protratta.

mese	Accessibilità del Servizio	minuti saturazione linee telefoniche nel periodo	minuti operabilità con Agenti nel periodo	Max conversi contemporanei (INBOUND + OUTBOUND)	Linee Disponibili
Totale	99,99%	12	173.520	70	70
2021-dic	100,00%	0	16.500	70	70
2021-gen	100,00%	0	15.120	70	70
2021-feb	100,00%	0	14.400	70	70
2021-mar	100,00%	0	16.500	70	70
2021-apr	100,00%	0	15.840	70	70
2021-mag	100,00%	0	14.400	70	70
2021-giu	100,00%	0	15.840	70	70
2021-lug	100,00%	0	14.400	70	70
2021-ago	100,00%	0	15.000	70	70
2021-set	99,94%	7	15.840	70	70
2021-ott	99,97%	5	15.120	70	70
2021-nov	100,00%	0	1.440	70	70

Report aggiuntivi (non richiesti dall'authority)

Report di Dettaglio

Il report di dettaglio ha come dimensione di riferimento il singolo contatto, rispetto al quale devono essere indicate una serie di misure e riferimenti.

SERVIZIO: >>>> CODA 125

ID univoco Chiamata	Telefono Chiamante	Data / Ora inizio Chiamata	Chiamata con richiesta Operatore	Data / Ora Richiesta Operatore	Chiamata con Risposta Operatore	Data / Ora della Risposta Operatore (per chiamate con risposta) oppure della Fine Chiamata (per chiamate senza risposta)	Nome Operatore	Tempo Attesa (sec)
966d945-466-4054-6334-a7ac4811e8b6	tel:3249504940	05/10/2021 14:29:27	SI	05/10/2021 14:29:29	NO	05/10/2021 14:29:40	-	12
966d422c-885b-433a-8039-027ae579549	tel:3249504940	05/10/2021 14:30:02	SI	05/10/2021 14:30:03	NO	05/10/2021 14:30:06	-	14
a034386e-c7e-4940-8766-324aa7e432	tel:3249504940	05/10/2021 14:30:34	SI	05/10/2021 14:30:35	SI	05/10/2021 14:30:43	paola.angelucci	9
45c23a89-5c5-4d25-81d9-95a94355c725	tel:3249504940	06/10/2021 10:05:45	SI	06/10/2021 10:05:46	NO	06/10/2021 10:05:52	-	7
3c7a8780-41e8-4a2a-bc3b-f9a13baee8a6	tel:3249504940	06/10/2021 10:06:40	SI	06/10/2021 10:06:41	SI	06/10/2021 10:07:08	marco.balozza	18
85bd9af1-4db9-49bd-8133-89c30629479	tel:3331209889	06/10/2021 13:45:29	SI	06/10/2021 13:45:30	SI	06/10/2021 13:45:53	antonella.dinocci	24
3795957-0236-43c3-bc51-b3a4f1c7b339	tel:3249504940	07/10/2021 11:43:21	SI	07/10/2021 11:43:22	SI	07/10/2021 11:44:55	barbara.rossaci	54
5f823644-50f5-4d86-8ac3-2968b962611	tel:3357547336	13/10/2021 18:26:06	SI	13/10/2021 18:26:07	SI	13/10/2021 18:26:20	caterina.nicchia	14
9fca6895-b6fa-4d53-8494-afca20228743	tel:3357547336	14/10/2021 09:07:20	SI	14/10/2021 09:07:21	SI	14/10/2021 09:08:08	elizabeth.tancia	48
a804c865-3640-477a-954b-13f408a3f1ac	tel:3357547336	15/10/2021 12:07:30	SI	15/10/2021 12:07:31	NO	15/10/2021 12:08:07	-	37
822b651c-975-412c-8d75-6f7b26e499bd	tel:3357547336	15/10/2021 12:30:27	SI	15/10/2021 12:30:28	SI	15/10/2021 12:30:36	chiara.burra	9

Report percorso della Chiamata

Il report permette di filtrare una singola chiamata e vederne il percorso e la durata.

percorso chiamata

direction mediatype Mese Data

conversationid	metric.name	emittate inizio calcolata	emittate fine nativa	Durata segmento calcolato	Durata metric nativa
Totale		-		-	715,1
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	nConnected	08/10/2021 09:03:13	08/10/2021 09:03:13	0,0	0,0
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	nFlow	08/10/2021 09:03:13	08/10/2021 09:03:13	0,0	0,0
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	nOffered	08/10/2021 09:03:15	08/10/2021 09:03:15	0,0	0,0
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	tFlow	08/10/2021 09:03:13	08/10/2021 09:03:15	1,4	1,4
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	tFlowExit	08/10/2021 09:03:13	08/10/2021 09:03:15	1,4	1,4
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	thr	08/10/2021 09:03:13	08/10/2021 09:03:15	1,7	1,7
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	nOverSla	08/10/2021 09:04:09	08/10/2021 09:04:09	0,0	0,0
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	tAlert	08/10/2021 09:04:05	08/10/2021 09:04:09	4,1	4,1
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	tAnswered	08/10/2021 09:03:15	08/10/2021 09:04:09	54,3	54,3
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	tAcid	08/10/2021 09:03:15	08/10/2021 09:04:09	54,3	54,3
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	tTalk	08/10/2021 09:04:09	08/10/2021 09:07:26	196,6	196,6
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	tTalkComplete	08/10/2021 09:04:09	08/10/2021 09:07:26	196,6	196,6
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	nError	08/10/2021 09:07:26	08/10/2021 09:07:26	0,0	0,0
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	tAcw	08/10/2021 09:07:26	08/10/2021 09:07:30	4,0	4,0
Nf116b2-2167-4e87-b1e4-9455935922f0	tHandle	08/10/2021 09:04:09	08/10/2021 09:07:30	200,6	200,6



**PER RICEVERE MAGGIORI
INFORMAZIONI**

www.comapp.it



VIA GIACOMO QUARENghi, 27
20151 MILANO

 **ComApp**
COMMUNICATION & APPLICATIONS