

**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 il Mese Operatore	Chiamate Operate da Operatore	Livello di Servizio LS	Tempo Medio Mese (TMA sec)
2021-gen	0200-01	876	850	75,2%	35
2021-feb	0200-01	900	880	75,2%	35
2021-mar	0200-01	1.000	750	75,2%	35
2021-apr	0200-01	1.000	750	75,2%	35
2021-mag	0200-01	900	750	75,2%	35
2021-giu	0200-01	1.000	750	75,2%	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.

mes	Accessibilità del Servizio	minuti saturazione linee telefoniche nel periodo	minuti operatività con Agenti nel periodo	Max conversi contemporanei (INBOUND + OUTBOUND)	Linee Disponibili
Totale	99,99%	12	179.820	70	70
2020-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	13.680	70	70
2021-set	99,99%	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)
966d945-496b-4054-b334-a7ec4d11a8b6	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-8039-027ee579549	tel:3249504940	05/10/2021 14:30:02	SI	05/10/2021 14:30:03	NO	05/10/2021 14:30:16	-	14
a034380e-c7e-4940-8766-124aa77e432	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
3c7e8780-43e8-4a2a-bc3b-9fa13baee8e6	tel:3249504940	06/10/2021 10:06:40	SI	06/10/2021 10:06:41	SI	06/10/2021 10:07:38	marco.balotta	58
85bd9ef1-4db9-49bd-8133-89c39029479	tel:3331209989	06/10/2021 13:45:29	SI	06/10/2021 13:45:30	SI	06/10/2021 13:45:53	antonella.dinacco	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 11:44:15	barbara.rossato	54
9f823644-50f5-4086-bac3-29608b962611	tel:3357547336	13/10/2021 18:26:06	SI	13/10/2021 18:26:07	SI	13/10/2021 18:26:20	caterina.nicoia	14
9fca6895-b6fa-4d53-b494-abca02228743	tel:3357547336	14/10/2021 09:07:20	SI	14/10/2021 09:07:21	SI	14/10/2021 09:08:08	elizabeth.tarzia	48
a894c865-3640-477a-95d6-13f408a3f1ac	tel:3357547336	15/10/2021 12:07:30	SI	15/10/2021 12:07:31	NO	15/10/2021 12:08:07	-	37
822b951-c9f3-412c-8d75-07b26a4998d	tel:3357547336	15/10/2021 12:30:27	SI	15/10/2021 12:30:28	SI	15/10/2021 12:30:36	chiara.torita	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	emitdate inizio calcolata	emitdate fine nativa	Durata segmento calcolato	Durata metric nativa
<b>Totale</b>		-		-	<b>719,1</b>
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](http://www.comapp.it)



VIA GIACOMO QUARENghi, 27  
20151 MILANO

 **ComApp**  
exprivia group