

MSC Multiutility Sovracomunale



- Nasce nel 2002 da AMSC S.p.A. di Gallarate (VA)
- Nel 2012 diviene società a capitale interamente privato
- Eroga servizi di contact center dal 2003

CONTACT CENTER IN OUTSOURCING

IL MODELLO MSC



Obbligo normativo o reale opportunità?

L'AEEGSI ha declinato l'obbligo, per tutte le società di vendita di gas ed energia elettrica e per le società che gestiscono il servizio idrico, di dotarsi di un contact center.

Se da un lato tale obbligo può apparire come un'imposizione, dall'altro costituisce una straordinaria opportunità per migliorare in modo determinante il rapporto con l'utenza e, di conseguenza, incrementare significativamente il livello qualitativo percepito.



Perché è importante comunicare

La costante interazione con l'utenza permette di trasmettere un'immagine di grande apertura, di disponibilità, di sensibilità che in un mercato sempre più consapevole, costituisce un valore aggiunto irrinunciabile.



Perché il call center...

Da molti anni il call center rappresenta il canale privilegiato di comunicazione con l'Utenza. Nonostante il vorticoso sviluppo di canali alternativi (internet, app, posta elettronica), il dialogo con una risorsa umana con cui è possibile interagire attivamente, comodamente da casa, resta la modalità di contatto ampiamente preferita ed utilizzata.



Outsourcing: scelta strategica

La scelta di affidare il servizio ad una società specializzata, consente l'attuazione di politiche di saving possibili grazie alle economie di scala che l'azienda affidataria è in grado di attuare.

Il Cliente beneficia degli importanti investimenti sostenuti nell'ambito dello sviluppo ed upgrade continuo delle tecnologie e nell'ambito della formazione e aggiornamento costante delle risorse.



Perché MSC

MSC eroga, dal 2003, il servizio di call center in full out sourcing, per conto di aziende che operano nei settori vendita e distribuzione di gas ed energia elettrica, gestione acquedotti, igiene urbana, impianti sportivi, farmacie, trasporti e parcheggi.



Le opzioni

IL FULL OUTSOURCING

Affidamento del servizio ad MSC con allocazione del numero verde direttamente sulla centrale telefonica di MSC

OUTSOURCING ON DEMAND

Attivazione di MSC in caso di necessità: picchi di chiamate, sottostrutturazione del comparto per ferie, malattie o scioperi

SUPPORT

Supporto nella scelta delle tecnologie, nella strutturazione del call center, nella formazione degli operatori attraverso **MSC Academy**



Qualità del servizio

L'Authority fissa in tre parametri la valutazione del livello qualitativo del servizio:

AS (Accesso al Servizio), ossia la quantità espressa in percentuale di tempo in cui almeno un canale di accesso al servizio risulta libero rispetto al tempo complessivo di funzionamento del servizio;

TMA (Tempo Medio di Attesa), ossia il tempo medio in cui gli Utenti restano collegati con il Call Center, in attesa della risposta dell'Operatore

LS (Livello di Servizio), ossia la percentuale di Utenti che sono riusciti a conversare con l'Operatore, rispetto al totale degli Utenti chiamanti.

L'Authority fornisce inoltre, per tutti e tre i fattori da misurare, gli indicatori minimi sotto i quali il servizio viene ritenuto qualitativamente inadeguato.



Indicatori di Qualità (SLA)

AS	> 95%
TMA	< 180"
LS	> 85%

Rispetto ai livelli minimi sopra riportati imposti dall'Authority, il livello qualitativo registrato nel corso del 2016 da MSC, conferisce al servizio connotazione di eccellenza.

Di seguito i parametri rilevati:

AS	100%
TMA	46"
LS	99,4%



Sicuri di essere bravi?

Misurare tecnicamente gli SLA, di per sé non basta per essere certi di offrire un servizio all'altezza delle aspettative dell'Utenza.

Per questo MSC effettua periodiche indagini di soddisfazione su un campione significativo di Utenti, estratti secondo il criterio di casualità, che hanno utilizzato il servizio, al fine di misurare sette ambiti:

1. **Importanza data all'accessibilità al servizio**
2. **Facilità di utilizzo dell'IVR**
3. **Percezione del tempo di attesa**
4. **Verifica dell'accesso all'operatore**
5. **Capacità di comprensione del problema da parte dell'operatore**
6. **Soluzione del problema**
7. **Cortesìa dell'operatore**



La cultura della Qualità

Fare Qualità è da sempre l'obiettivo primario di MSC.

Il Sistema di Gestione Qualità, certificato UNI EN ISO 9001:2008 da TUV Italia, è stato implementato con l'obiettivo di strutturare i processi di lavoro in funzione dell'ottenimento di un livello di soddisfazione dell'Utenza massimo.



Il sistema tecnologico

La collaborazione MSC – SISECO

Iphone.BOX soluzione CLOUD

- Servizi Inbound con IVR complessi e dinamici
- Autolettura dei contattori
- Servizio pronto intervento, registrazione chiamata e gestione SMS di conferma intervento avvenuto
- Servizio di gestione comunicazione di avviso al cliente per il passaggio del letturista
- Generazione report consuntivi per servizio

MISURAZIONE DEGLI INDICATORI

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

BUON LAVORO



Contatti

Multiutility Sovracomunale s.r.l.

- ❖ Viale Milano, 75 - 21013 Gallarate (VA)
- ❖ Tel. 0331 772973
- ❖ Fax 0331 790289
- ❖ E-Mail: g.pavone@mscgallarate.it

