

BONUS ELETTRICO: VIGEVANO, AL CALL CENTER DI AU OLTRE 108 MILA CONTATTI IN MENO DI 3 SETTIMANE, UN CASO DI SUCCESSO PER LA P.A.

Roma, 14 maggio '09 <> Sono stati ben 108 mila i contatti giunti in meno di tre settimane al Call center per le informazioni sul bonus elettrico, infrastruttura promossa dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e gestita da Acquirente Unico SpA. Il call center è stato attivato in pochi giorni per far fronte alle molte richieste di indicazioni da parte dei cittadini senza dover mettere in piedi una struttura onerosa e permanente. La campagna per il bonus elettrico, come è noto, è stata voluta dal Governo nei mesi scorsi a favore delle famiglie disagiate e di quelle con malati che usano apprati elettromedicali, e realizzata dalla stessa Autorità con il supporto dell'IPI. I dati dell'attività di questo strumento di front-office, un autentico caso di successo per la Pubblica Amministrazione, sono stati illustrati dall'ing. Paolo Vigevano, amministratore delegato di Acquirente Unico SpA (Gruppo GSE), al convegno «*Linea amica: come cambia il front-office della PA*», al Forum PA 2009.

«Le chiamate al numero verde 800.166.654 sono passate da una media giornaliera di 500 della fase iniziale della campagna ad una di 5.700 telefonate al giorno negli ultimi 19 giorni di aprile, quando sono stati trasmessi gli spot televisivi della Presidenza del Consiglio dei Ministri sulle tre reti RAI», ha detto Vigevano ricordando che «il top lo si è avuto il 20 aprile con 14.500 contatti e il 27 aprile con 12 mila. Complessivamente nel periodo sono state ricevute ed evase oltre 108 mila telefonate».

A proposito degli effetti della campagna di comunicazione istituzionale sulle tre reti tv della RAI, Vigevano ha sottolineato che «ogni passaggio televisivo ha determinato picchi elevati di chiamate: oltre 400 nei primi 5' successivi agli spot, per arrivare a 1.875 nell'intera ora».

L'efficacia della comunicazione ha trovato piena adesione e conforto nell'efficienza del Call Center che è stato in grado di garantire una gestione ottimale di ogni richiesta, appoggiandosi non solo sull'apposita struttura interna di Acquirente Unico SpA, ma anche sul supporto (co-sourcing) fornito da Almaviva SpA per i picchi di chiamate.

L'elevato flusso di telefonate e la stessa tipologia dei quesiti posti agli operatori hanno consentito non solo di esaudire un numero molto elevato di richieste, ma anche di acquisire un know how metodologico sulle procedure e sui punti nodali della proposta di bonus.

La gestione efficiente del call center ha inoltre innescato un circolo virtuoso in quanto le segnalazioni di nodi e criticità giunte dai cittadini sono state subito inoltrate ai soggetti partecipanti al progetto (oltre al Ministero per lo Sviluppo Economico, anche l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, l'ANCI, l'ANCITEL e l'IPI), che hanno così potuto provvedere rapidamente a superare e risolvere i problemi emersi.

Tanto che, ha detto Vigevano, «grazie ai buoni livelli di servizio, l'esperienza effettuata dal Call Center gestito da Acquirente Unico SpA sarà replicata per future iniziative quali, ad esempio, il bonus gas, previsto a metà 2009». –

—>Testo disponibile nella “Sala Stampa” di: www.acquirenteunico.it, nell'area “comunicati stampa”

ACQUIRENTE UNICO è la Società per Azioni del gruppo GSE-Gestore dei Servizi Elettrici SpA (di cui è azionista il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che esercita i diritti dell'azionista d'intesa con il Ministero dello Sviluppo Economico) alla quale, per legge, è affidato il ruolo di garantire la fornitura di energia elettrica a prezzi competitivi e in condizioni di continuità, sicurezza ed efficienza del servizio alle famiglie e alle piccole imprese del “mercato tutelato”, cioè a coloro che non si sono ancora trasferiti sul “mercato libero” dopo la completa liberalizzazione del settore elettrico (luglio 2007). Ad aprile '09 questi utenti sono oltre 31,6 milioni, di cui 26,4 milioni domestici e 5,1 milioni di piccole imprese con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore ai 10 milioni di €.