

Roma, 12 luglio 2011

EQUITALIA – ESTRATTO CONTO ON LINE PER IL CALL CENTER

La presente nota descrive la proposta operativa inerente l'intervento per permettere agli operatori del Call Center di utilizzare l'applicazione dell'Estratto Conto online, al fine di erogare il servizio di assistenza di primo livello.

Inoltre l'intervento prevede la realizzazione di un cruscotto per monitorare il relativo servizio, in particolare fornire i dati (orario e data) degli accessi al sistema da parte degli operatori del Call Center.

Servizio Estratto Conto online Operatori

Il *Servizio Estratto Conto online Operatori* permette di visualizzare le medesime informazioni attualmente presenti nel servizio Estratto conto on line per i Cittadini.

Servizio Monitoraggio

Il servizio di monitoraggio è inserito nell'applicazione "Estratto conto dipendenti" aventi due nuove funzionalità:

- Call Center;
- Monitoraggio.



Funzione Call Center

La prima funzione permette di interrogare lo storico degli accessi degli operatori del Call Center. E' possibile specificare il codice fiscale dell'operatore, una data inizio e fine; il sistema fornisce l'elenco degli accessi dell'operatore nel periodo indicato.

The screenshot displays the Equitalia N.S.R. web application interface within a Windows Internet Explorer browser window. The browser's address bar shows the URL <http://nsr.equitalia.it/NSR/ServiceWeb/LogoutHome.do>. The page header includes the Equitalia logo and the text "N.S.R.", along with a banner for "NUOVO SISTEMA DELLA RISCOSSIONE". A user is logged in with the username "FRHJUT79403H501T" and a "Logout" link is visible. The left sidebar contains a "Funzioni" menu with the following items: "Estratto Conti", "Gestione Utenti", "Call center" (highlighted with a red oval), and "Statistiche" (highlighted with a red oval). The main content area features a search form for "Codice Fiscale Operatore" with input fields for "Da" and "A", and a "Cerca" button.

Risultato interrogazione :

The screenshot shows the Equitalia N.S.R. web application interface. The browser window title is "Equitalia N.S.R. - Servizi Equitalia - Windows Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://nr.equitaliape.it/CRService/aggi/home.do". The page header includes the Equitalia N.S.R. logo and a navigation bar with a "Logout" button. The main content area displays the search results for a specific tax code.

Equitalia N.S.R.

Utente: FRHMTT79403H501T Logout

NUOVO SISTEMA DELLA RISCOSSIONE

Home > Servizi Equitalia

Funzioni

- » Estratto Conto
- » Gestione Utenti
- » Call center
- » Statistiche

Codice Fiscale Interrogato : AAABBB01A01H501T

Periodo dal 01/01/2011 al 31/03/2011

Numero totale accessi : 4

01/02/2011
02/02/2011
03/02/2011
10/03/2011

Funzione Statistiche

La funzione permette di scegliere la statistica di interesse tra quelle presenti come evidenziato nella immagine seguente:




Selezionando una specifica statistica il sistema evidenzia i dati a livello nazionale:

The screenshot shows the Equitalia N.S.R. web application interface. The top navigation bar includes the Equitalia logo and the text 'N.S.R.'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Statistiche - Estratto Conto'. On the left side, there is a sidebar with a list of functions: 'Estratto Conto', 'Gestione Utenti', 'Call center', and 'Statistiche'. The 'Call center' and 'Statistiche' items are circled in red. The main content area displays a table with the following data:

Data	Richieste	Esaudite	Con Errore
11/07/2011 00:00:00	14113	13729	384
10/07/2011 00:00:00	3764	3749	15
29/07/2011 00:00:00	5130	5085	45
28/07/2011 00:00:00	12785	12600	185
27/07/2011 00:00:00	15296	14968	328
26/07/2011 00:00:00	17126	16713	413
25/07/2011 00:00:00	18335	18082	253
24/07/2011 00:00:00	16919	16070	849
23/07/2011 00:00:00	5727	5551	176

Per affinare l'interrogazione, selezionando una data il sistema permette di accedere ai dati per lo specifico ambito richiesto :



Equitalia MSR - Servizi Equitalia

Utente: FRHJMT79A03H501T Logout

Statistiche - Estratto Conto

Torna indietro

Statistiche Estratto Conto : 11/07/2011 00:00:00

Ambito	Richieste	Esaudite	Con Errore	% Errore
Alessandria	55	53	2	3,636
Ancona	50	36	14	28
Aosta	38	38	0	0
Arezzo	40	40	0	0
Ascoli Piceno-Fermo	27	18	9	33,333
Asi	16	16	0	0
Averlino	113	113	0	0

Effort di realizzazione

Per l'attuazione dell'intervento si stima un impegno di 6 gg/pp.