

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.

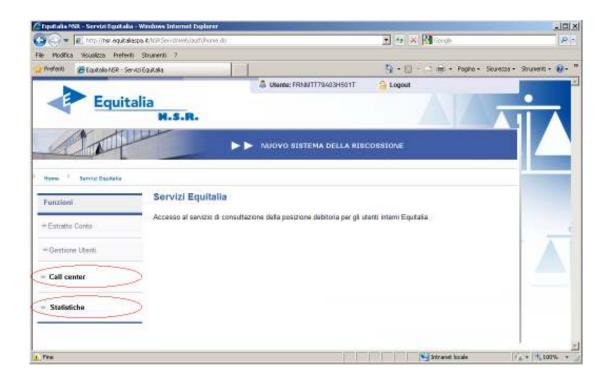
Servizio Estratto Conto online Operatori

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

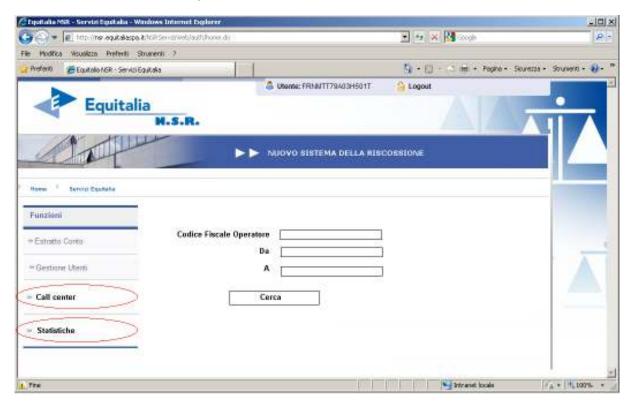
Il servizio di monitoraggio è inserito nell'applicazione "Estratto conto dipendenti" aventi due nuove funzionalità:

- Call Center;
- Monitoraggio.

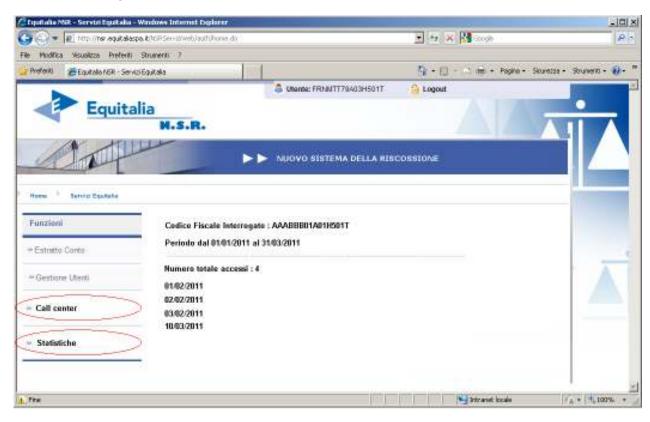


Funzione Call Center

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.



Risultato interrogazione :

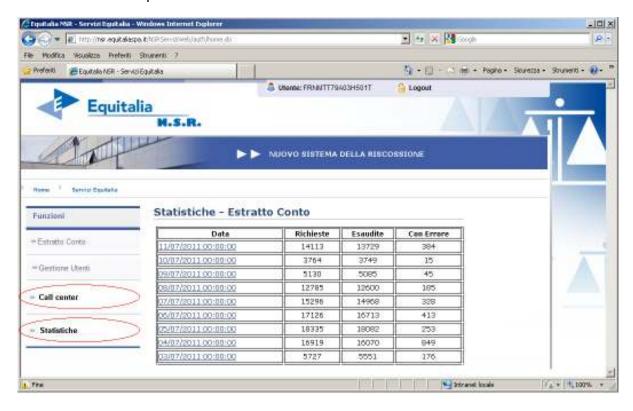


Funzione Statistiche

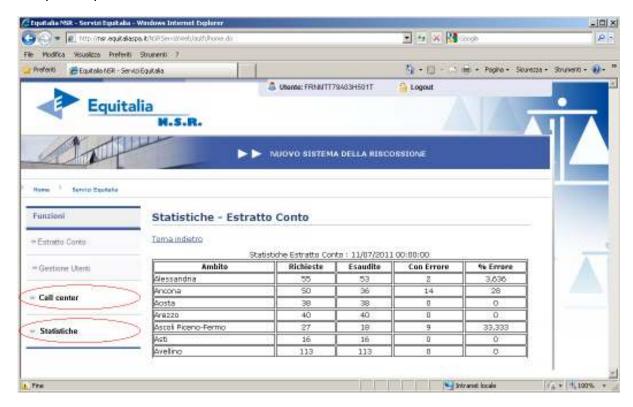
La funzione permette di scegliere la statistica di interesse tra quelle presenti come evidenziato nella immagine seguente:



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



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



Effort di realizzazione

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