



**Mediacom**  
Customer Operations Process

## Gestione Chiamate di Pronto Intervento Idrico H24

**Codice Documento:** O/U/00069/2021

**Data** 09/06/2021

**Tipologia:** Allegato A - Business Proposal

**Consac Gestioni Idriche S.p.A.**

Codice Fiscale e Partita IVA: **00182790659**

**C.à. Dott. Tiddia Daniele**

**Redatto da:** Francesca Sorbino

**Approvato da:** Direzione Sales & Operations



## 1. Presentazione Mediacom

Mediacom è il partner strategico ed operativo delle aziende per la gestione del **Business Process Outsourcing**.

I servizi di BPO semplificano i processi aziendali e consentono di abbattere i costi gestionali e di liberare le risorse interne.

Dall'acquisizione dei clienti potenziali, all'assistenza di quelli acquisiti e di quelli a rischio, Mediacom gestisce tutte le attività relative alle **relazioni** tra aziende e clienti finali, offrendo il proprio supporto consulenziale ed esecutivo in tutte le attività che coinvolgono le **Customer Operations**.

Da oltre 20 anni, Mediacom si distingue per l'attenzione particolare all'innovazione di processi e servizi, all'aggiornamento costante delle conoscenze e delle competenze e alla ricerca di soluzioni innovative che riescano a soddisfare le richieste più esigenti delle aziende clienti, che possono contare su servizi completamente personalizzabili.

Per affrontare le sfide di mercati in continua evoluzione, Mediacom ha puntato fin dall'inizio sulla **qualità dei servizi offerti**, sulla **professionalità** del capitale umano, sulle **tecnologie innovative** e sul sistema di gestione e controllo della **qualità**.

Le **tecnologie** e i **sistemi di sicurezza più avanzati** consentono di offrire ai clienti Livelli di Servizio ("SLA") altamente performanti e servizi affidabili.

Tutte le infrastrutture sono connotate dalla massima scalabilità: i sistemi hardware, software e organizzativi sono improntati a criteri di **Risk Management**. Ogni attività viene costruita attraverso procedure pianificate e condivise. La sicurezza è inoltre garantita dai sistemi di **Disaster Recovery**, che consentono di assicurare qualità e continuità dei servizi.

**Gli investimenti** effettuati negli anni hanno portato alla realizzazione di una **Piattaforma Unificata di Comunicazione - CRM**, che comprende l'insieme delle soluzioni per la gestione del contatto multicanale con clienti, utenti, collaboratori, distributori, partner e fornitori.

Le tecnologie e le certificazioni da sole non bastano per fare la differenza: servono persone competenti in grado di utilizzarle nel migliore dei modi. Mediacom vanta i migliori **professionisti** in ogni campo per garantire l'eccellenza e la qualità dei servizi offerti. La valorizzazione delle persone, lo sviluppo delle loro capacità e competenze, il riconoscimento dei meriti e delle responsabilità sono assicurati attraverso il presidio di processi e di strumenti finalizzati a garantire uno sviluppo oggettivo delle risorse sin dalla fase di selezione.

Mediacom ha conseguito le più importanti **certificazioni nazionali ed internazionali**:

- UNI EN ISO 18295-1:2017
- ISO/IEC 27001:2013
- UNI EN ISO 9001:2015
- AICTT-RTA



Lo spirito innovatore si concretizza attraverso il lavoro sinergico delle diverse business unit e le **prestigiose partnership istituzionali**, consolidate grazie a progetti innovativi:

- MIUR Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca;
- AICCT Associazione Italiana per la Cultura del Trasferimento Tecnologico;
- Università degli Studi di Napoli Federico II;
- OUT Osservatorio Universitario sul Turismo.

## 1.1 Presentazione Business Unit Inbound

### ***Business Unit Contact Center Inbound***

La **BU Contact Center Inbound** realizza servizi di Front End per rispondere alle richieste dei Clienti che desiderano ricevere informazioni, supporto o assistenza **24 ore su 24 per 365 giorni all'anno**.

Uno **staff altamente qualificato e multilingua** ascolta e si prende **cura del cliente**, costruendo relazioni e perfezionando i processi di **Customer Relationship Management**.

Ogni attività viene costruita attraverso procedure pianificate e condivise con i Clienti, la cui sicurezza e continuità è garantita da infrastrutture tecnologiche all'avanguardia e da sistemi di **Disaster Recovery**.

Tutti i servizi della BU Contact Center Inbound sono certificati **UNI EN ISO 18295-1:2017** con l'obiettivo di garantire sempre la soddisfazione del Cliente.

## 2. Introduzione

**2.1 Consac Gestioni Idriche S.p.A.** è una società per azioni a totale capitale pubblico detenuto dai Comuni soci per la gestione del servizio idrico integrato. Dal 1° aprile 2011 Consac è il gestore idrico integrato nell'area del Parco Nazionale del Cilento e Vallo di Diano.

**2.2 Consac Gestioni Idriche S.p.A.** ha chiesto a Mediacom S.r.l. l'espletamento in outsourcing del servizio di Pronto intervento H24 Idrico.

## 3. Approccio progettuale

I servizi di call Center offerti da Mediacom consentono di far fronte alle prescrizioni ARERA, in quanto organizzati e gestiti in base alla delibera 655/2015/R/idr sulla Regolazione della Qualità per il Servizio Idrico Integrato (RQSII) e s.m.i.



### 3.1 Obiettivi e descrizione del progetto

Mediacom S.r.l. propone alla società Consac Gestioni Idriche S.p.A. l'erogazione dei seguenti servizi inbound:

- Gestione del Numero Verde dedicato al Pronto Intervento H24;
- Gestione Chiamate per la segnalazione di guasti e di disservizi di Pronto Intervento H24 degli Utenti serviti dalla Committente;
- Registrazione delle segnalazioni su applicativo CRM Mediacom;
- Registrazione audio delle conversazioni in ingresso e in uscita;
- Report periodico delle attività svolte.

Mediacom s.r.l., con propri operatori, provvede alla gestione delle chiamate provenienti da Clienti e Utenti del Gestore con riguardo alle segnalazioni di guasti e disservizi di pronto intervento.

Il servizio di Pronto Intervento Idrico H24 consentirà di accogliere tutte le segnalazioni di guasti, irregolarità, interruzioni di fornitura, allagamenti riguardanti l'intera rete distributiva del Gestore ed intervenire tempestivamente per la risoluzione delle casistiche rilevate, nel rispetto delle indicazioni presenti nel Regolamento della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII), allegato alla delibera ARERA 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e s.m.i.

Per ciascuna chiamata gestita (in entrata e in uscita) si procede alla registrazione vocale della conversazione. Mediacom impiegherà un team di operatori accuratamente formati e già esperti nella Gestione dei Servizi di Call Center di Pronto Intervento H24 in favore delle aziende Idriche.

Il numero Verde 800 830 500 messo a disposizione dalla Committente per le segnalazioni di emergenza e guasti di servizio idrico sarà istadato da Mediacom su propri numeri neri e accolto nel sistema IVR della centrale telefonica per essere convogliato su una specifica coda ACD per la distribuzione della chiamata agli operatori.

La chiamata pervenuta al Numero Verde dedicato al servizio di Pronto Intervento Idrico H24 viene accolta dalla centrale telefonica di Mediacom che procede all'assegnazione al primo operatore libero, senza l'intervento di risponditori automatici.

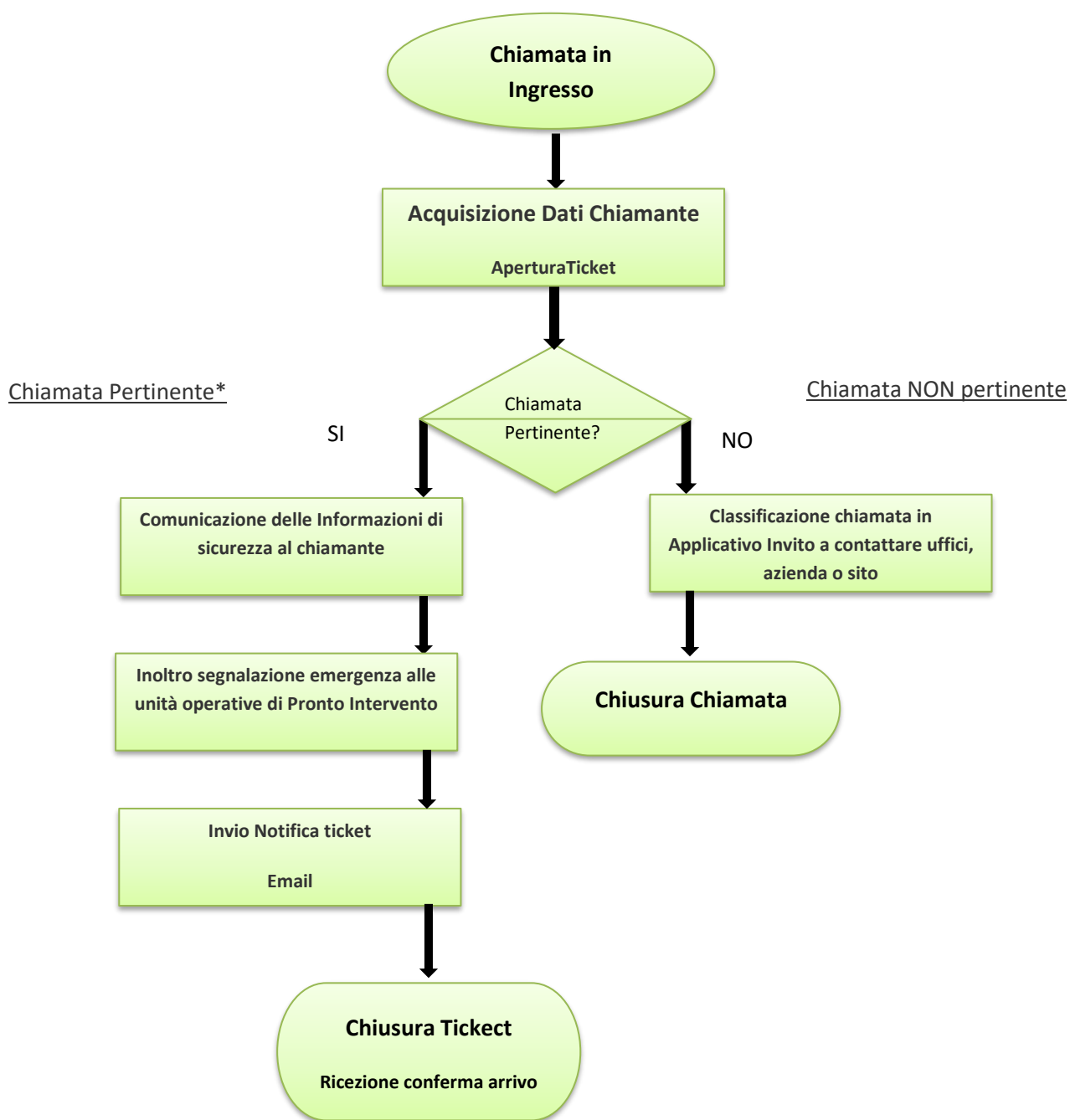
L'entrata della chiamata all'operatore determina l'apertura del "Ticket" ovvero della scheda di rilevazione dei dati della chiamata sull'applicativo gestionale del Committente in aderenza agli obblighi di registrazione previsti dal Regolamento della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato – RQSII, allegato alla delibera ARERA 655/2015/R/IDR.

Alla ricezione della chiamata, la Centrale telefonica:

- effettua la registrazione vocale della chiamata in ingresso con tracciato informatico che ne garantisce il collegamento univoco con il Ticket generato dalla chiamata.
- registra il tempo di risposta alla chiamata, inteso come il tempo espresso in secondi intercorrente tra l'aggancio della telefonata da parte dell'ACD e l'inizio della conversazione con l'operatore telefonico o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.
- registra il tempo di inizio della conversazione in hh:mm:ss con l'operatore.



## Flow chart Pronto Intervento Idrico H24



\***Chiamate Pertinenti. Tipologia di causali:** Fuoriuscita di acqua copiose, ovvero lievi con pericolo di gelo; alterazioni delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; Guasti o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria; avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito esondazioni e rigurgiti; Altro.





- Servizio MPLS Windconnect (uso Fonia Voip/Dati) per il collegamento con le altre sedi realizzato in F.O. con BMG da 300Mbit costruito in modalità HA garantendo la ridondanza di ogni elemento coinvolto sia a livello fisico (doppia fibra) che a livello logico (due router);
- 12 flussi TDM Euro ISDN PRI suddivisi in 2 GNR da sei flussi entrambi instradati a livello fisico su doppia fibra;
- n. 360 linee realizzate in tecnologia Voip e interfacciate al CTI aziendale in configurazione TDM/Trunk Sip costruito su circuiti dedicati anch'essi con logica della doppia ridondanza fisica e logica.

La sede operativa principale – Teverola

**La sede di Teverola (CE) – SS. Appia km. 11,400** sarà utilizzata per l'erogazione dei servizi di Contact Center Inbound e delle attività di Back Office (gestione mail e webform) disponendo di tutte le risorse necessarie a realizzare servizi di qualità in alta affidabilità, essendo dotata di sistemi e impianti appositamente progettati e realizzati per la erogazione continuativa dei servizi. Il locale tecnico è dotato di sistema antintrusione e controllo fisico degli accessi, sistema di videosorveglianza, antincendio e antiallagamento, climatizzazione in grado di creare il microclima (umidità e temperatura) idoneo alla corretta operatività delle apparecchiature e alimentazione elettrica protetta da n.01 UPS Riello Master HT 250 con potenza nominale da 250KVA - 220Kw, corredato di n. 2 Armadi Batteria che garantiscono ridondanza e autonomia di funzionamento di 60 minuti e **Gruppo Elettrogeno Coelmo da 400kVA con serbatoio di gasolio integrato maggiorato da 2000lt, che garantisce continuità di servizio in caso di black-out e/o sovraccarico di tensione di almeno 24 ore.**



*Figura 2: Layout della Sede Operativa Principale di Teverola*

La sede è attrezzata con **340 postazioni operatore** ed è in grado di erogare servizi di Contact Center: Inbound, Outbound e Back Office. Le postazioni di lavoro sono disposte a gruppi di 8-12-16, realizzate con piani di lavoro e paretine di separazione. Ogni PDL è dotata di Personal Computer modello Desktop Lenovo M91P o modello almeno equivalente, processore Intel core i3, 4 GB di RAM, 320 GB di Hard Disk e sistema operativo





Windows 10 aggiornato alla più recente Service Pack, antivirus, monitor LCD TFT 19", tastiera, mouse, scheda rete ethernet Gigabit. Le postazioni sono collegate tramite switch alla rete ethernet di sede. Sulle postazioni di lavoro verranno installati i prodotti necessari all'espletamento dei servizi Inbound – Outbound – Back Office compreso l'eventuale client per la VPN, se necessario. Dalle postazioni di lavoro è possibile accedere esclusivamente a tutte le funzionalità applicative necessarie in funzione del ruolo e delle abilitazioni tramite l'uso di password personali.

La sede operativa concorrente – Milano

**La sede operativa di Milano – Viale Jenner 51** sarà impegnata per l'erogazione dei servizi di Contact Center Inbound e Back Office, operando in parallelo o in back up con la sede operativa principale di Teverola. Si sviluppa su una superficie di 300 metri quadrati, suddivisa in ambienti Open Space e sale dedicate, con un gruppo di lavoro dedicato e multilingua.



Figura 3: Layout della Sede Operativa di Milano, Viale Jenner 51

La sede Milano è in posizione facilmente raggiungibile in auto e con i mezzi pubblici: la metro (Linea gialla – Maciachini) è a soli 500 metri in linea d'aria e a 3 fermate dalla Stazione Centrale di Milano. Ancor più vicino il Passante ferroviario (Lancetti) che consente ai commuter di raggiungere velocemente le stazioni di Porta Garibaldi e Rogoredo e collegare Milano con la sua area metropolitana.

### 3.4 Qualità e KPI monitoring

Mediacom S.r.l. garantisce il rispetto dei parametri Arera previsti per i servizi di Pronto Intervento H24:

Pronto Intervento-Indicatori	Standard Arera
Tempo di risposta alla Chiamata Di pronto Intervento- CPI	≤ 120 sec. nel 90% dei casi
Artt. 62 e 68.1 del RQSII 655/2015	





#### 4. Organizzazione di progetto e ipotesi Gantt:

Il gruppo di Progetto è composto dal Customer Project Manager, responsabile della struttura operativa Inbound, che sarà il referente del Servizio per il Cliente, supportato dai Team Leader, che avranno cura della efficiente erogazione del servizio da parte degli operatori preposti e del rispetto dei livelli qualitativi attesi. Gli operatori di Contact Center, specializzati nella gestione di Servizi di Front Office e Back Office per fornire assistenza e supporto ai clienti, sono risorse professionali caratterizzate dagli elevati livelli di istruzione, con solide competenze relazionali ed informatiche.

La disponibilità di un gruppo di operatori ampio e opportunamente formato sui servizi consente di fare fronte alla gestione di picchi di domanda ed eventi imprevisti garantendo continuità ed omogeneità nei servizi erogati senza alcun degrado della qualità attesa.

In virtù della pluriennale esperienza sui servizi di Front End, Mediacom ha perfezionato una serie di procedure per la gestione degli aumenti dei volumi, in grado di consentire l'erogazione dei servizi senza degrado della qualità. Tale risultato si ottiene in primo luogo partendo dalla predisposizione di un dimensionamento accurato delle risorse atto a garantire l'erogazione dei servizi nel rispetto degli indicatori di qualità contrattualmente previsti. Proprio nel determinare il dimensionamento del gruppo di lavoro, risulta essenziale considerare una flessibilità operativa che Mediacom realizza attraverso i seguenti strumenti:

- **Overstaffing**, con il coinvolgimento e la formazione di un numero di risorse superiore al fabbisogno previsto, che consente alla struttura di rispondere prontamente agli incrementi di traffico rispetto ai volumi attesi;
- **Flessibilità contrattuale**, attraverso l'impiego di operatori aventi contratti part-time che consentono di gestire eventuali variazioni di carico di lavoro, con le sole risorse già a disposizione mediante l'estensione dell'orario lavorativo e la ripianificazione dei turni;
- **Disponibilità di postazioni di lavoro aggiuntive** già configurate per il servizio.

##### 4.1 Team di progetto - Prima ipotesi

Il modello organizzativo progettato per Consac Gestioni Idriche S.p.A. comprende le seguenti figure professionali:

##### **Contract Manager – Referente per la Gestione Amministrativa del Contratto**

Il Responsabile della Business Unit Inbound di Mediacom è indicato nel modello organizzativo qui proposto quale referente di Consac Gestioni Idriche S.p.A. per gli aspetti di natura commerciale, organizzativa e amministrativa, con l'obiettivo di garantire la qualità complessiva del servizio erogato. E' responsabile dell'intera struttura organizzativa e del gruppo di governance del Servizio, ha una visione globale ed integrata dello stato delle attività e dei servizi erogati.

##### **Responsabile Operativo del Servizio**

Il Responsabile Operativo del Servizio, con un'esperienza nel ruolo superiore a 10 anni, ha l'obiettivo di garantire la soddisfazione del Cliente attraverso la corretta e puntuale erogazione delle attività del servizio



ed avrà cura del mantenimento dei livelli qualitativi di servizio. Si occuperà, inoltre, della gestione operativa del gruppo di lavoro, del suo opportuno dimensionamento, delle esigenze formative e della condivisione delle procedure operative.

#### Team Leader

I Team Leader, presenti in rapporto di 1:20 rispetto agli operatori di Contact Center, avranno il compito di coordinare, monitorare e affiancare gli operatori nell'espletamento del servizio, analizzando i carichi di lavoro e l'andamento della domanda di servizio, e producendo la reportistica periodica da trasmettere alla Committente. Si interfaceranno al personale incaricato dalla Committente per la gestione operativa.

#### Team Supporter

I Team Supporter, in rapporto di 1:20 rispetto agli operatori di Contact Center, sono operatori senior che in virtù delle competenze ed esperienze operative maturate, hanno il compito di coadiuvare e supportare i Team Leader nella gestione operativa del gruppo di operatori. Nelle vesti di Esperti di Area, avranno il compito di affiancare gli operatori nella gestione delle richieste complesse per offrire supporto operativo alla gestione dei contatti.

#### Responsabile IT

Il Responsabile Tecnico assicura il corretto funzionamento di tutti i sistemi hardware e software utilizzati per l'efficace svolgimento del Servizio, implementa le soluzioni tecniche proposte e condivise con la Committente, interviene in situazioni di emergenza per la salvaguardia dei sistemi e degli apparati tecnologici per garantire la continuità delle attività di Servizio nei casi di Business Continuity e di Disaster Recovery.

#### Responsabile Formazione & Knowledge

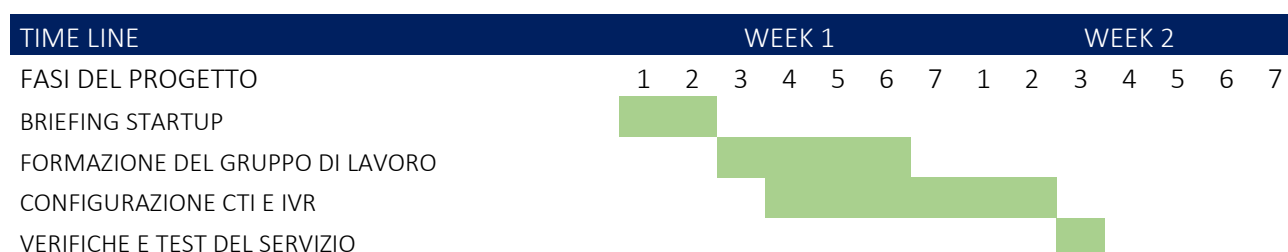
Il Responsabile Formazione & Knowledge risponde al Contract Manager e al Supervisore del Servizio di Contact Center; condivide e pianifica con la Committente gli interventi formativi nelle diverse fasi della fornitura, a partire dalla formazione di avvio del servizio sino agli interventi formativi necessari a seguito delle verifiche qualitative effettuate periodicamente sul personale operativo.

#### Quality Manager

Svolge un ruolo di Quality Assurance nei confronti della Committente. Attua le verifiche e validazioni previste dal Piano di Qualità con riguardo alle certificazioni ISO 9001:2015 e ISO 18295-1:2017; prepara i piani di intervento per la gestione dei rilievi di non conformità; coadiuva il responsabile del servizio nella gestione dei reclami pervenuti.

### 4.2 Ipotesi di Gantt

Di seguito, un'ipotesi dei tempi previsti per i diversi item del progetto:





#### 4.3.1 Stima dell'impegno

Il prospetto di valorizzazione del Servizio è stato elaborato sulla base delle indicazioni fornite dal gestore Consac Gestioni Idriche S.p.A. e di valori stimati dal fornitore sulla base dell'esperienza:

Parametri Progettazione	Quantità
Numero utenze attive	~ 95000
Volume mensile di Contatti Attesi	~ 1200
Tempo Medio Gestione Contatto-Aht <i>Durata Media della conversazione e tempo occorrente alla chiusura della richiesta-stima espressa in secondi</i>	~ 210 sec.

Il corrispettivo richiesto da Mediacom per i servizi offerti verrà ripartito, secondo i costi di seguito indicati e corrispondenti ad ogni singola attività:

Orario di servizio: Lunedì- Domenica, dalle ore 00:00 alle ore 24:00, per 365 gg. anno

Descrizione servizio	Costo
<u>CONFIGURAZIONI E SET UP SERVIZIO</u>  Costi per la configurazione, implementazione e messa in esercizio degli applicativi gestionali dei sistemi telefonici- IVR, ACD, CTI. Sono incluse nell' Offerta n 2 giornate di formazione.	€ 1200,00
<u>SERVIZIO CHIAMATE PRONTO INTERVENTO H24</u>  Canone mensile per l'impiego della piattaforma gestione Crm Mediacom e la gestione dei contatti telefonici di Pronto Intervento. Per la gestione del contatto si intende l'apertura del Ticket e inserimento dei dati in applicativo CRM Mediacom e l'eventuale chiamata outbound verso il tecnico/reperibile per la comunicazione della segnalazione, con invio della mail con i dati essenziali del Ticket.  Il canone include una quota di 300 chiamate al mese gestite da operatore	€ 1200,00
<u>GESTIONE CHIAMATE PRONTO INTERVENTO H24 -EXTRA SOGLIA</u>  Costo unitario per singola chiamata gestita oltre la soglia di 300 chiamate mese	€ 2,80
<u>REPORT PERIODICO ATTIVITA'</u>	Incluso



Reportistica periodica mensile sulle attività erogate con evidenza dei Volumi Contatti Ricevuti e Gestiti e dei livelli di servizio conseguiti, nel rispetto del RSQII 655/2015	
<u>Costi telefonici</u>  Rivalsa dei Costi del Traffico Telefonico in entrata sul numero Verde mediante presentazione della fattura telefonica mensile	Rivalsa
<u>Web App Gestione Ticket Pronto Intervento</u>	Da quotare separatamente

Tutti gli importi sono IVA esclusa.

Il costo telefonico in entrata sul Numero Verde sarà ribaltato alla Committente con cadenza mensile, secondo il seguente prospetto, sulla base della durata effettiva della conversazione in secondi e senza scatto alla risposta. Al termine del servizio, la Committente potrà richiedere l'attestazione dei numeri verdi mediante voltura con il provider telefonico.

Costi telefonici Numero Verde	Costi al Minuto
Chiamata proveniente da linea fissa	€/min 0,02
Chiamata proveniente da linea mobile <i>Operatore tim, Vodafone, Windtre e altri gestori</i>	€/min 0,09

## 5. Condizioni e Modalità di pagamento

La fatturazione è mensile con pagamento a 30 (trenta) giorni data fattura fine mese a mezzo bonifico bancario sulle seguenti coordinate bancarie:

UniCredit Banca – Filiale di Napoli, via Verdi 18/D IBAN IT 94 Y 02008 03443 000103235295

### 5.1 Durata del servizio

Il servizio offerto da Mediacom S.r.l. a **Consac Gestioni Idriche S.p.A.**, così come specificato nel successivo contratto stipulato, avrà la durata di un anno. Il rapporto potrà essere rinnovato tacitamente per ulteriori 3 (tre)anni, salvo comunicazione scritta di recesso inoltrata alla controparte entro 3 mesi dalla scadenza in corso.

### 5.2 Accettazione Business Proposal

Ogni ulteriore aspetto della Business Proposal di Mediacom S.r.l. per **Consac Gestioni Idriche S.p.A** sarà disciplinato nel contratto che le parti, con la sottoscrizione e conseguente accettazione della presente offerta,



si obbligano a stipulare. La sottoscrizione ed accettazione della presente offerta, in ogni caso, vale come conferma d'ordine e pertanto Mediacom, nelle more della stipula del contratto di outsourcing, su mandato di **Consac Gestioni Idriche S.p.A** darà esecuzione, con date da concordate tra le parti, alle attività ed ai servizi offerti.

### **5.3 Identificazione Partner per operatività**

Con l'accettazione della presente offerta **Consac Gestioni Idriche S.p.A** autorizza espressamente Mediacom S.r.l. a presentarsi direttamente ai potenziali clienti in nome e per conto della **Consac Gestioni Idriche S.p.A**.

### **5.4 Validità Business Proposal**

La presente offerta ha validità 30gg a decorrere dalla data di presentazione della stessa.

**Milano lì 09/06/2021**

**Consac Gestioni Idriche S.p.A**  
(timbro e firma Legale Rappresentante)

---

MEDIACOM S.r.l.  
**Il presidente del CDA**

---

[www.soluzionimediacom.com](http://www.soluzionimediacom.com)

in f 



# Mediacom

Customer Operations Process

**Mediacom s.r.l.**

**Sede legale ed operativa**

Viale Jenner, 51

20159 **Milano**

[mediacom.servizi@pec.it](mailto:mediacom.servizi@pec.it)

**P.IVA** 03467031211



**Altre sedi**

Via Calamandrei, 5

CDN Isola F4,

80143 **Napoli**

Strada Statale 7 bis

Km 11,700

81030 **Teverola** (CE)

**Quality Management System**

UNI EN 15838:2010 (seguendo i criteri della UNI 11200:2010)

UNI EN ISO 9001:2008

RTA-Rendimento Tecnologico Aziendale



ISO 9001:2015



Rendimento Tecnologico Aziendale

