



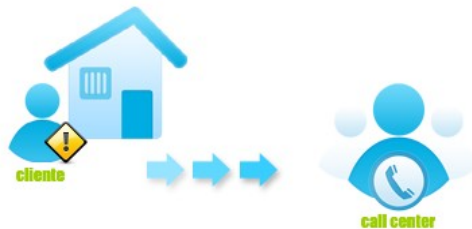
Progetto Pronto Intervento Web

Applicativo Web di Pronto Intervento GAS

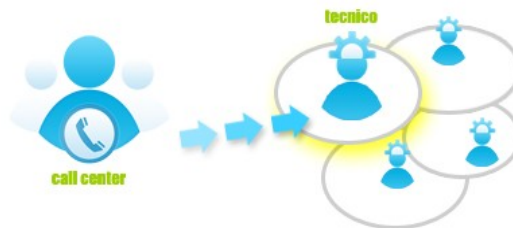
Software progettato e sviluppato in funzione degli standard richiesti dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas.

DETTAGLIO FUNZIONALITA':

- **Ricezione chiamata** di Pronto Intervento presso il centro assistenza. Tutte le chiamate al numero verde di assistenza vengono indirizzate alla centrale Call-Center che garantisce la tracciabilità della chiamata ed attiva il flusso logico di gestione.



- **Assegnazione di un Reperibile di zona.** L'operatore del Call-Center, sfogliando i reperibili proposti in automatico dal sistema, assegna la chiamata al primo Tecnico di Zona disponibile.



- **Notifica con SMS al Tecnico reperibile.** In fase di accettazione della chiamata da parte del Tecnico reperibile, l'operatore del Call-Center può attivare, direttamente dall'applicativo Web, l'invio automatico di un Sms, contenente un riepilogo dei principali dati della chiamata.





Progetto Pronto Intervento Web

- **Chiusura della chiamata da parte dei Tecnici GAS Specializzati**

Ad intervento eseguito il Tecnico, accedendo all'applicativo ed selezionando la chiamata assegnatagli, inserisce i dati che consentono di chiudere la richiesta.



- **Gestione dei Fuori Standard** con possibilità di inserimento delle note di dettaglio.

Se una richiesta in fase di completamento non rispetta le date di scadenza, viene visualizzato un pannello che consente al Tecnico di inserire un dettaglio della causa del Fuori Standard



- **Collegamento** delle chiamate alle **registrazioni Audio e Notifica via E-Mail**.

Periodicamente vengono eseguite procedure automatiche che permettono di collegare le registrazioni audio, presenti sui sistemi Call-Center, alle singole richieste visibili dall'Applicativo Web.. Il dettaglio degli aggiornamenti eseguiti viene notificato via mail al Tecnico.

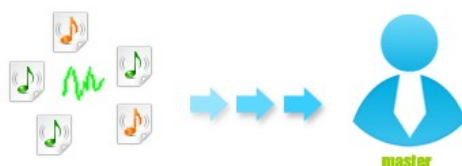


- **Creazione delle Squadre di Reperibili e Gestione dell'Agenda.**

Il Tecnico Master, attraverso il pannello di gestione squadre e agenda, ha la possibilità di creare squadre personalizzate di Reperibili. Queste possono poi essere assegnate, massivamente o singolarmente, selezionando lo specifico periodo all'interno del menu Agenda.

- **Ascolto e Scarico via Web delle registrazione audio da parte di utenti master abilitati.**

Il Tecnico Master, attraverso il pannello di gestione controlli statistici, può riascoltare ogni singola conversazione avvenuta. In questo modo è possibile avere una traccia completa dell'intervento richiesto.



- **Report statistiche per Authority.**

Il Tecnico Master, tramite menù dedicato, ha la possibilità di effettuare una dettagliata serie di Report Statistici sull'intera base dati registrata.

- **Configurazione e gestione personalizzata su tutto l'ambiente applicativo**

Il Tecnico Master, tramite menù dedicato, ha la possibilità di apportare modifiche standard alla configurazione del proprio ambiente applicativo

- **Configurazione degli standard di qualità**

Il Tecnico Master, tramite menù dedicato, ha la possibilità di variare le tempistiche di rispetto qualità a livello di singolo comune, in funzione di direttive sia dell'Authority che della Direzione Aziendale.

CARATTERISTICHE TECNICHE:

- **Accessibile** via Web tramite linea Internet ADSL
- **Nessuna installazione** e configurazione locale richiesta
- **Integrabile** con la maggior parte dei DataBase esistenti (DB2, SQL Server, MySQL, Oracle, Access..)
- Sviluppato in Java , JSP, HTML, JavaScript, Ajax, ed eseguito su tecnologia IBM WebSphere
- **Compatibile** coi principali browser in commercio (Explorer, FireFox, Safari, Mozilla, Chrome..)
- **Espandibile e Personalizzabile** completamente in funzione delle singole richieste del Cliente
- Possibilità di **gestione integrata delle notifiche via mail**
- Possibilità di **estrazione** completa dello **storico richieste** nei formati **xls, csv, xml**
- **Report standard e personalizzati**, con possibilità di invio automatico tramite mail al singolo responsabile
- Registrazione ed esecuzione della **stampa in Real-time delle chiamate** giunte al centro assistenza
- Gestione del flusso delle **chiamate di controllo** imposte dall'Autorità.
- Configurazione di **utenti master** e **profili personalizzabili**, mediante attivazione di funzioni avanzate