

VERITAS SPA

Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi

ALLEGATO B

SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING

SERVIZI AMBIENTALI

STRUTTURA REPORT PERIODICI

Definizione dei report da inviare periodicamente alla Committente

1. REPORT GIORNALIERI

1.1 Report Performance (singolo file con n. 2 fogli)

Report performances giornaliero per tutte le code (foglio 1)

Coda	Data	Fascia Oraria**	Ricevute	Risposte	% LS	Abbandonate	% Abbandono	Abbandonate <10sec	LS (escluse 10s)	Risposte in 60sec	% Risposte in 60 sec	Risposte 60s (%) (escluse 10sec)	Risposte in 120 sec	% Risposte in 120 sec	TMC	Minuti Conversati	TMA
A	gg/mm/aa	08:30															
		09:00															
		09:30															
		10:00															
		10:30															
		11:00															
		11:30															
		12:00															
		12:30															
		13:00															
		13:30															
		14:00															
		14:30															
		15:00															
		15:30															
		16:00															
		16:30															

Dettaglio chiamate (Foglio 2)

ID Chiamata	Coda	ANI	DateTime Risposta	Tempo di attesa	Conversato (min)
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	A	+39123456789	gg/mm/aaaa hh:mm:ss	hh:mm:ss	mm
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	B		gg/mm/aaaa hh:mm:ss	hh:mm:ss	mm
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	C		gg/mm/aaaa hh:mm:ss	hh:mm:ss	mm
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	D		gg/mm/aaaa hh:mm:ss	hh:mm:ss	mm

2. REPORT MENSILI

2.1 Report Mensile performances

Mese Anno	Coda	Data	Ricevute	Risposte	% LS	Abbandonate	Abbandonate (%)	Abbandonate 10s	Risposte 60s	Risposte 60s (%)	Risposte 120s	Risposte 120s (%)	TMC	Conversato (min)	Conversato	TMA
mm AAAA	A	gg/mm/aaaa	x	x	x%	x	x%	x	x	x%	x	x%	hh:mm:ss	mm:ss	hh:mm:ss	hh:mm:ss

2.2 Report Mensile e-mail Prenotazione Ingombranti (singolo file con n. 2 fogli)

Report Gestione e-mail Prenotazione Ingombranti (Foglio1)

Mese Anno	Tipo	Ricevute	Gestite	Gestite con appuntamento creato	Gestite con appuntamento rifiutato	Gestite ma non completate*
gg/mm/aaaa	A					
gg/mm/aaaa	B			/	/	/

* Entrambi i tentativi di contatto non sono andati a buon fine

CDR - Report Dettaglio chiamate per e-mail Prenotazione Ingombranti (Foglio2)

Data	Ora	e-mail di richiesta	Numero chiamato	Durata	Esito	ID Chiamata
gg/mm/aaaa	hh:mm	xxxx@xxxx	+39xxxxxxxx	mm:ss	**	
gg/mm/aaaa	hh:mm	xxxx@xxxx	+39xxxxxxxx	mm:ss	**	

**Risposta, Occupato, Non risponde, Segreteria telefonica, numero errato o inesistente



CARLO
DANIELE
TONAZZO
16.09.2026
10:47:07
GMT+02:00