

ENERGIA, INDAGINE AUTORITÀ: AGSM ENERGIA PROMOSSA PER IL 96% DEI CLIENTI

CUSTOMER SERVICE OLTRE LE ASPETTATIVE PER UN UTENTE SU 2

(Verona, 25 novembre 2020). Performance qualitative al top per il call center di Agsm Energia che riscuote il gradimento generale del 96% dei clienti che vi hanno fatto ricorso, oltre 4 punti percentuali in più rispetto al risultato medio ottenuto dagli altri competitor su tutto il territorio. In particolare, più di un cliente su due (51,3%) si dichiara ‘molto soddisfatto, oltre le aspettative’ del servizio di call center della multiutility veronese. Un giudizio che stacca di gran lunga il massimo apprezzamento sui servizi customer registrato dalla media nazionale, ferma al 38,8%. A rilevarlo è l’annuale “indagine sulla soddisfazione dei clienti che hanno chiamato il call center aziendale” disposta dall’Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera) e realizzata dall’Istituto Piepoli nel 2019 (ottobre-dicembre), su un campione complessivo di 17.713 interviste rivolte ai consumatori 22 tra le principali aziende venditrici di energia elettrica e gas da Nord a Sud.

E se la richiesta di informazioni è il motivo principale di contatto del call center per tutte le 22 aziende nazionali (oltre il 45% dei clienti intervistati), con specifiche domande su fatture o bollette (44,7% per l’azienda veronese, dato inferiore rispetto al 52,1% rilevato a livello generale), oltre 1/3 dei consumatori si rivolge a quello di Agsm Energia per ‘pratiche’ (29,7% a livello nazionale), come la stipula di un nuovo contratto o subentro (26,7%; solo il 16,7% la media del panel aziendale) o per la lettura del contatore (2,3% contro il 10% nazionale). La segnalazione di ‘un problema’ si attesta al 19,1%, in linea con il dato generale, mentre la telefonata per un ‘reclamo’ riguarda solo l’1,3% dei clienti Agsm contro il 4,5% registrato complessivamente.

“Per avere un’assistenza clienti efficace e tempestiva è necessario che tutta l’organizzazione aziendale operi all’unisono - spiega Floriano Ceschi direttore di Agsm Energia -. In questo modo si anticipano i problemi, si assicura qualità del servizio e si forniscono agli addetti del customer service gli strumenti per risolvere immediatamente la richiesta del cliente”.

“Riceviamo meno di un terzo di chiamate di reclamo rispetto i nostri concorrenti - precisa il presidente della multiutility energetica con sede a Verona, Mario Faccioli -, questa è la riprova della qualità del nostro servizio”.

Performance qualitativamente elevate anche per la tempestività della risposta, con il 92% dei clienti che hanno preso la linea con l’operatore Agsm al primo tentativo (86,2% il dato totale) e per la soluzione delle richieste oggetto del contatto: l’82,8% dei clienti di Agsm Energia dichiara infatti di aver risolto, mentre il panel totale si ferma al 75,3%. L’indice di soddisfazione dei clienti in rapporto alla capacità di Agsm Energia di risolvere il problema nel minor tempo possibile ottiene il consenso di oltre il 93% degli interpellati; la media delle 22 aziende di energia incluse nella rilevazione dell’Autorità si attesta all’88,6%.

Per garantire un monitoraggio continuo delle prestazioni, Agsm Energia ha attivato recentemente una partnership con Trustpilot, la nota piattaforma globale di recensioni, invitando i propri clienti a esprimere pubblicamente una valutazione sul servizio ricevuto. A pochi mesi dall’avvio sta registrando un punteggio di 4,5 stelle su 5 su oltre 2.000 recensioni raccolte.

MF-DOW JONES NEWS

AGSM ENERGIA: CAL CENTER PROMOSSO DAL 96% DEI CLIENTI

25/11/2020 13:24

MILANO (MF-DJ)--Performance qualitative al top per il call center di Agsm Energia che riscuote il gradimento generale del 96% dei clienti che vi hanno fatto ricorso, oltre 4 punti percentuali in piu' rispetto al risultato medio ottenuto dagli altri competitor su tutto il territorio. In particolare, piu' di un cliente su due (51,3%) si dichiara 'molto soddisfatto, oltre le aspettative' del servizio di call center della multiutility veronese. Un giudizio che stacca di gran lunga il massimo apprezzamento sui servizi customer registrato dalla media nazionale, ferma al 38,8%. A rilevarlo e' l'annuale "indagine sulla soddisfazione dei clienti che hanno chiamato il call center aziendale" disposta dall'Autorita' di regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera) e realizzata dall'Istituto Piepoli nel 2019 (ottobre-dicembre), su un campione complessivo di 17.713 interviste rivolte ai consumatori 22 tra le principali aziende venditrici di energia elettrica e gas da Nord a Sud. E se la richiesta di informazioni e' il motivo principale di contatto del call center per tutte le 22 aziende nazionali (oltre il 45% dei clienti intervistati), con specifiche domande su fatture o bollette (44,7% per l'azienda veronese, dato inferiore rispetto al 52,1% rilevato a livello generale), oltre 1/3 dei consumatori si rivolge a quello di Agsm Energia per 'pratiche' (29,7% a livello nazionale), come la stipula di un nuovo contratto o subentro (26,7%; solo il 16,7% la media del panel aziendale) o per la lettura del contatore (2,3% contro il 10% nazionale). La segnalazione di 'un problema' si attesta al 19,1%, in linea con il dato generale, mentre la telefonata per un 'reclamo' riguarda solo l'1,3% dei clienti Agsm contro il 4,5% registrato complessivamente. "Per avere un'assistenza clienti efficace e tempestiva e' necessario che tutta l'organizzazione aziendale operi all'unisono", spiega Floriano Ceschi direttore di Agsm Energia. "In questo modo si anticipano i problemi, si assicura qualita' del servizio e si forniscono agli addetti del customer service gli strumenti per risolvere immediatamente la richiesta del cliente". "Riceviamo meno di un terzo di chiamate di reclamo rispetto i nostri concorrenti", precisa il presidente della multiutility energetica con sede a Verona, Mario Faccioli. "Questa e' la riprova della qualita' del nostro servizio". Performance qualitativamente elevate anche per la tempestivita' della risposta, con il 92% dei clienti che hanno preso la linea con l'operatore Agsm al primo tentativo (86,2% il dato totale) e per la soluzione delle richieste oggetto del contatto: l'82,8% dei clienti di Agsm Energia dichiara infatti di aver risolto, mentre il panel totale si ferma al 75,3%. L'indice di soddisfazione dei clienti in rapporto alla capacita' di Agsm Energia di risolvere il problema nel minor tempo possibile ottiene il consenso di oltre il 93% degli interpellati; la media delle 22 aziende di energia incluse nella rilevazione dell'Autorita' si attesta all'88,6%. Per garantire un monitoraggio continuo delle prestazioni, Agsm Energia ha attivato recentemente una partnership con Trustpilot, la nota piattaforma globale di recensioni, invitando i propri clienti a esprimere pubblicamente una valutazione sul servizio ricevuto. A pochi mesi dall'avvio sta registrando un punteggio di 4,5 stelle su 5 su oltre 2.000 recensioni raccolte. alb alberto.chimenti@mfdowjones.it (fine) MF-DJ NEWS

MF-DOW JONES NEWS

< Indietro

AGSM ENERGIA: CAL CENTER PROMOSSO DAL 96% DEI CLIENTI

25/11/2020 13:24

MILANO (MF-DJ)--Performance qualitative al top per il call center di Agsm Energia che riscuote il gradimento generale del 96% dei clienti che vi hanno fatto ricorso, oltre 4 punti percentuali in più rispetto al risultato medio ottenuto dagli altri competitor su tutto il territorio. In particolare, più di un cliente su due (51,3%) si dichiara 'molto soddisfatto, oltre le aspettative' del servizio di call center della multiutility veronese. Un giudizio che stacca di gran lunga il massimo apprezzamento sui servizi customer registrato dalla media nazionale, ferma al 38,8%. A rilevarlo è l'annuale "indagine sulla soddisfazione dei clienti che hanno chiamato il call center aziendale" disposta dall'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera) e realizzata dall'Istituto Piepoli nel 2019 (ottobre-dicembre), su un campione complessivo di 17.713 interviste rivolte ai consumatori 22 tra le principali aziende venditrici di energia elettrica e gas da Nord a Sud. E se la richiesta di informazioni è il motivo principale di contatto del call center per tutte le 22 aziende nazionali (oltre il 45% dei clienti intervistati), con specifiche domande su fatture o bollette (44,7% per l'azienda veronese, dato inferiore rispetto al 52,1% rilevato a livello generale), oltre 1/3 dei consumatori si rivolge a quello di Agsm Energia per 'pratiche' (29,7% a livello nazionale), come la stipula di un nuovo contratto o subentro (26,7%; solo il 16,7% la media del panel aziendale) o per la lettura del contatore (2,3% contro il 10% nazionale). La segnalazione di 'un problema' si attesta al 19,1%, in linea con il dato generale, mentre la telefonata per un 'reclamo' riguarda solo l'1,3% dei clienti Agsm contro il 4,5% registrato complessivamente. "Per avere un'assistenza clienti efficace e tempestiva è necessario che tutta l'organizzazione aziendale operi all'unisono", spiega Floriano Ceschi direttore di Agsm Energia. "In questo modo si anticipano i problemi, si assicura qualità del servizio e si forniscono agli addetti del customer service gli strumenti per risolvere immediatamente la richiesta del cliente". "Riceviamo meno di un terzo di chiamate di reclamo rispetto i nostri concorrenti", precisa il presidente della multiutility energetica con sede a Verona, Mario Faccioli. "Questa è la riprova della qualità del nostro servizio". Performance qualitativamente elevate anche per la tempestività della risposta, con il 92% dei clienti che hanno preso la linea con l'operatore Agsm al primo tentativo (86,2% il dato totale) e per la soluzione delle richieste oggetto del contatto: l'82,8% dei clienti di Agsm Energia dichiara infatti di aver risolto, mentre il panel totale si ferma al 75,3%. L'indice di soddisfazione dei clienti in rapporto alla capacità di Agsm Energia di risolvere il problema nel minor tempo possibile ottiene il consenso di oltre il 93% degli interpellati; la media delle 22 aziende di energia incluse nella rilevazione dell'Autorità si attesta all'88,6%. Per garantire un monitoraggio continuo delle prestazioni, Agsm Energia ha attivato recentemente una partnership con Trustpilot, la nota piattaforma globale di recensioni, invitando i propri clienti a esprimere pubblicamente una valutazione sul servizio ricevuto. A pochi mesi dall'avvio sta registrando un punteggio di 4,5 stelle su 5 su oltre 2.000 recensioni raccolte. alb.alberto.chimenti@mfdowjones.it (fine) MF-DJ NEWS



Mario Faccioli, presidente di Agsm Energia



INDAGINE AUTORITÀ

Agsm Energia promossa per il 96% dei clienti

25/11/2020 12:05



Performance qualitative al top per il call center di Agsm Energia che riscuote il gradimento generale del 96% dei clienti che vi hanno fatto ricorso, oltre 4 punti percentuali in più rispetto al risultato medio ottenuto dagli altri competitor su tutto il territorio. In particolare, più di un cliente su due (51,3%) si dichiara 'molto soddisfatto, oltre le aspettative' del servizio di call center della multiutility

veronese. Un giudizio che stacca di gran lunga il massimo apprezzamento sui servizi customer registrato dalla media nazionale, ferma al 38,8%. A rilevarlo è l'annuale "indagine sulla soddisfazione dei clienti che hanno chiamato il call center aziendale" disposta dall'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera) e realizzata dall'Istituto Piepoli nel 2019 (ottobre-dicembre), su un campione complessivo di 17.713 interviste rivolte ai consumatori 22 tra le principali aziende venditrici di energia elettrica e gas da Nord a Sud.

E se la richiesta di informazioni è il motivo principale di contatto del call center per tutte le 22 aziende nazionali (oltre il 45% dei clienti intervistati), con specifiche domande su fatture o bollette (44,7% per l'azienda veronese, dato inferiore rispetto al 52,1% rilevato a livello generale), oltre 1/3 dei consumatori si rivolge a quello di Agsm Energia per 'pratiche' (29,7% a livello nazionale), come la stipula di un nuovo contratto o subentro (26,7%; solo il 16,7% la media del panel aziendale) o per la lettura del contatore (2,3% contro il 10% nazionale). La segnalazione di 'un problema' si attesta al 19,1%, in linea con il dato generale, mentre la telefonata per un 'reclamo' riguarda solo l'1,3% dei clienti Agsm contro il 4,5% registrato complessivamente.

"Per avere un'assistenza clienti efficace e tempestiva è necessario che tutta l'organizzazione aziendale operi all'unisono - spiega Floriano Ceschi direttore di Agsm Energia -. In questo modo si anticipano i problemi, si assicura qualità del servizio e si forniscono agli addetti del customer service gli strumenti per risolvere immediatamente la richiesta del cliente".

"Riceviamo meno di un terzo di chiamate di reclamo rispetto i nostri concorrenti - precisa il presidente della multiutility energetica con sede a Verona, Mario Faccioli -, questa è la riprova della qualità del nostro servizio".

Performance qualitativamente elevate anche per la tempestività della risposta, con il 92% dei clienti che hanno preso la linea con l'operatore Agsm al primo tentativo (86,2% il dato totale) e per la soluzione delle richieste oggetto del contatto: l'82,8% dei clienti di Agsm Energia dichiara infatti di aver risolto, mentre il panel totale si ferma al 75,3%. L'indice di soddisfazione dei clienti in rapporto alla capacità di Agsm Energia di risolvere il problema nel minor tempo possibile ottiene il consenso di oltre il 93% degli interpellati; la media delle 22 aziende di energia incluse nella rilevazione dell'Autorità si attesta all'88,6%.

Per garantire un monitoraggio continuo delle prestazioni, Agsm Energia ha attivato recentemente una partnership con Trustpilot, la nota piattaforma globale di recensioni, invitando i propri clienti a esprimere pubblicamente una valutazione sul servizio ricevuto. A pochi mesi dall'avvio sta registrando un punteggio di 4,5 stelle su 5 su oltre 2.000 recensioni raccolte.



TELENUOVO – TG VERONA Notizie flash 26 novembre 2020

Conducono: Andrea Andreoli e Laura Peloso

Durata: 50''

Temi: Performance qualitative al top per il call center di Agsm Energia che riscuote il gradimento generale del 96% dei clienti che vi hanno fatto ricorso, oltre 4 punti percentuali in più rispetto al risultato medio ottenuto dagli altri competitor su tutto il territorio. In particolare, più di un cliente su due (51,3%) si dichiara 'molto soddisfatto, oltre le aspettative' del servizio di call center della multiutility veronese. Un giudizio che stacca di gran lunga il massimo apprezzamento sui servizi customer registrato dalla media nazionale, ferma al 38,8%. A rilevarlo è l'annuale "indagine sulla soddisfazione dei clienti che hanno chiamato il call center aziendale" disposta dall'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera) e realizzata dall'Istituto Piepoli nel 2019 (ottobre-dicembre), su un campione complessivo di 17.713 interviste rivolte ai consumatori 22 tra le principali aziende venditrici di energia elettrica e gas da Nord a Sud.

Link edizione (servizio al min. 1':34):

<https://www.tgverona.it/pages/916668/?sectionID=null&playlist=tutti>



DAILY

Agsm Energia, qualità del servizio call center al top

Il 96% dei clienti che hanno usufruito del servizio di call center di Agsm Energia manifesta un indice di gradimento alto. Performance qualitativamente elevate anche per la tempestività della risposta degli operatori.

Di **Redazione** - 25 Novembre 2020



La sede di Agsm Energia in Linaadiolè Galtarossa

Performance qualitative al top per il call center di **Agsm Energia** che riscuote il **gradimento generale del 96% dei clienti** che vi hanno fatto ricorso, oltre quattro punti percentuali in più rispetto al risultato medio ottenuto dagli altri competitor su tutto il territorio. In particolare, più di un cliente su due (51,3%) si dichiara **"molto soddisfatto, oltre le aspettative"** del servizio di call center della multiutility veronese. Un giudizio che **stacca di gran lunga il massimo apprezzamento sui servizi customer** registrato dalla media nazionale, ferma al 38,8%. A rilevarlo è l'annuale **"indagine sulla soddisfazione dei clienti che hanno chiamato il call center aziendale"** disposta dall'**Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera)** e realizzata dall'Istituto Piepoli nel 2019 (ottobre-dicembre), su un campione complessivo di 17.713 interviste rivolte ai consumatori 22 tra le principali aziende venditrici di energia elettrica e gas da Nord a Sud.

E se la **richiesta di informazioni** è il motivo principale di contatto del call center per tutte le **ventidue aziende nazionali** (oltre il 45% dei clienti intervistati), con specifiche domande su fatture o bollette (44,7% per l'azienda veronese, dato inferiore rispetto al 52,1% rilevato a livello generale), oltre 1/3 dei consumatori si rivolge a quello di Agsm Energia per pratiche (29,7% a livello nazionale), come la stipula di un nuovo contratto o subentro (26,7%; solo il 16,7% la media del panel aziendale) o per la lettura del contatore (2,3% contro il 10% nazionale). La segnalazione di un problema si attesta al 19,1%, in linea con il dato generale, mentre la telefonata per un reclamo riguarda solo l'1,3% dei clienti Agsm contro il 4,5% registrato complessivamente.

«Per avere un'assistenza clienti efficace e tempestiva è necessario che tutta l'organizzazione aziendale operi all'**unisono** – spiega **Floriano Ceschi** direttore di Agsm Energia -. In questo modo si **anticipano i problemi**, si assicura qualità del servizio e si forniscono agli addetti del customer service gli strumenti per risolvere immediatamente la richiesta del cliente».

«Riceviamo **meno di un terzo di chiamate di reclamo rispetto i nostri concorrenti** – precisa il presidente della multiutility energetica con sede a Verona, **Mario Faccioli** -. Questa è la riprova della qualità del nostro servizio».

Performance qualitativamente elevate anche per la **tempestività della risposta**, con il 92% dei clienti che hanno preso la linea con l'operatore Agsm al primo tentativo (86,2% il dato totale) e per la soluzione delle richieste oggetto del contatto: l'82,8% dei clienti di Agsm Energia dichiara infatti di aver risolto, mentre il panel totale si ferma al 75,3%. L'**indice di soddisfazione** dei clienti in rapporto alla capacità di Agsm Energia di risolvere il problema nel minor tempo possibile ottiene il consenso di oltre il 93% degli interpellati; la media delle ventidue aziende di energia incluse nella rilevazione dell'Autorità si attesta all'88,6%.

Per garantire un monitoraggio continuo delle prestazioni, Agsm Energia ha attivato recentemente una **partnership con Trustpilot**, la nota piattaforma globale di recensioni, invitando i propri clienti a esprimere pubblicamente una valutazione sul servizio ricevuto. A pochi mesi dall'avvio sta registrando un punteggio di 4,5 stelle su 5 su oltre duemila recensioni raccolte.