

Maggio 2010:

Pubblicata la nuova graduatoria sulla qualità dei Call Center dei venditori dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas riferita al semestre luglio-dicembre 2009, basata sull'analisi dei Call Center di 29 aziende del settore con oltre 50.000 clienti.

Anche quest'anno **Linea più** ha ottenuto il PRIMO posto in graduatoria.

Linea più è ormai da anni Cliente di Abla; insieme hanno sviluppato le soluzioni per l'accoglienza e il contatto coi clienti, adeguando le performance di Customer Care alle indicazioni dell'Authority migliorando sensibilmente la qualità del servizio offerto.

Anche un altro Cliente di **Abla** risulta essere tra le prime cinque società pubblicate nell'ultima graduatoria.

In generale va detto che la qualità dei servizi di Call Center delle maggiori aziende di vendita di Elettricità e Gas è in miglioramento, anche se restano sensibili divari da colmare fra i diversi operatori.

Secondo il **Presidente dell'Autorità per l'Energia ed il Gas, Alessandro Ortis**:

"La graduatoria è uno strumento a tutela dei consumatori perché contribuisce a stimolare un miglioramento continuo dei servizi e della capacità di dare risposta alle esigenze della clientela. Una buona qualità dei Call Center è fondamentale per rispondere alle esigenze dei consumatori e rappresenta un vantaggio competitivo per le aziende stesse: infatti i Call Center sono i principali canali di contatto con i clienti e rappresentano un importante strumento di servizio per i consumatori".

Tutti i nostri interventi sono supportati da una consolidata metodologia specifica, consentendo alle aziende di individuare il percorso più adatto per ottenere e mantenere nel tempo la Compliance dei servizi di Customer Care quando regolamentati e l'efficientamento dei processi di Call Center.