

Assistenza Clienti, in un mese registrati oltre 100.000 accessi al nuovo Portale

La piattaforma, operativa dall'**11 novembre** e presentata questa mattina in Confindustria, ha ricevuto 10.000 richieste di supporto, per lo più sul cambio di credenziali: il 71% di richieste arriva dai cittadini, il 25% dalle imprese, il 4% dalla PA

Roma, 16 dicembre 2019. Con oltre 100 mila accessi e 10 mila richieste di supporto negli ultimi 30 giorni, il Portale **per l'assistenza Clienti** GSE – online dall'**11 novembre** e presentato questa mattina nel corso di un incontro in Confindustria a Roma – è diventato il principale punto di accesso per dialogare con l'azienda e trovare in maniera rapida e autonoma le risposte ai quesiti. Il nuovo Portale ha reso fruibili più di 944 risposte (FAQ) sugli oltre 20 servizi gestiti e, seguendo le richieste degli utenti, nel corso del primo mese di attività ha incrementato il database con ulteriori 200 risposte.

Degli utenti che in questo primo mese hanno usufruito della nuova interfaccia, il 71% è rappresentato da cittadini, il 25% da imprese e il restante 4% appartiene alla Pubblica Amministrazione. Sono inoltre 1.800 gli utenti che hanno scelto di esprimere una valutazione sul Portale: per il 63% dei casi si è trattato di una valutazione positiva. Il valore di soddisfazione per le FAQ, votato nel primo mese da 532 utenti, ha raggiunto in media il punteggio di 3,6 su una scala da 1 a 5.

Sulla piattaforma, pensata per incrementare la quantità di informazione e la qualità del supporto agli utenti, saranno presto attivate nuove funzionalità riguardanti Scambio sul posto, Fotovoltaico, Fer elettriche e Ritiro dedicato. Un focus specifico sarà dedicato ai pagamenti erogati dal GSE. Oltre alla nuova interfaccia, che consente una puntuale ricerca delle risposte alle domande più frequenti, il GSE mette a disposizione, sempre attraverso il Portale, la possibilità di scrivere direttamente il proprio quesito o, per gli utenti che preferiscono un supporto diretto, prenotare un re-call telefonico.

Proprio per quanto riguarda le richieste di supporto, nel primo mese ne sono arrivate 10.800. Di queste, il 31% ha riguardato la richiesta di credenziali e la variazione e-mail per l'**accesso all'Area Clienti**. **Proseguendo nell'analisi**, il 24% delle richieste ha riguardato il Conto Energia (metà delle quali sullo stato dei pagamenti). Infine un 20% di richieste ha riguardato il Conto Termico, sia per quanto riguarda lo stato delle pratiche che, più in generale, informazioni in merito alla fattibilità degli interventi.

Il Portale è accessibile al link: <https://supportogse.service-now.com/csm>