

CARTA DEI SERVIZI QUALITA' CALL CENTER

DELIBERA 79/09/CSP –

indicatori di qualità per il servizio dei

CENTRI DI CONTATTO

1° semestre ANNO 2012

FISSO

| PARAMETRO | OBIETTIVO 2011 | 1° semestre 2012 | NOTE |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempo di navigazione | <p>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto allo scopo di presentare un reclami, ossia intervallo di tempi tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentate un reclamo :</p> <p>70 sec</p> | <p>70 sec.</p> | <p>Uguale al tempo di navigazione dell' IVR dell'allegato 4 della Carta dei servizi di internet da postazione fissa (delibera 131/06/CSP)</p> |
| Tempo di attesa | <p>Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante</p> | | <p>ASA (<i>Average Speed Answer</i>) uguale al tempo medio di risposta alle chiamate entranti dell' Allegato 2 della carta dei Servizi IPTV e</p> |

| | | | |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto:</p> <p>70 sec</p> | 55,3 sec | <p>allegato 4 della Carta dei servizi di internet da postazione fissa</p> |
| | <p>Percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec.</p> <p>45%</p> | 54% | <p><i>Service Level</i> uguale al tempo medio di risposta alle chiamate entranti dell' Allegato 2 della carta dei Servizi IPTV e allegato 4 della Carta dei servizi di internet da postazione fissa</p> |
| Tasso di risoluzione de i reclami | <p>Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuate , sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza:</p> | 88 % | <p>Il dato viene misurato dopo il 45 gg dichiarati come tempo di risposta ai reclami .</p> |

MOBILE

| PARAMETRO | OBIETTIVO 2010 | | 1° semestre 2012 | NOTE |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempo di navigazione | <p>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto allo scopo di presentare un reclami, ossia intervallo di tempi tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentate un reclamo : 115 sec</p> | <p>Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo</p> | 85 sec | <p>Si è rilevata la durata del tempo di navigazione di una chiamata che transita dall' IVR 155 Mobile alla scelta che consente di parlare con un operatore, tale tempo è di 85 secondi (considerando anche i clienti che chiamano il 155 da altro numero). Questa misura non tiene conto degli eventuali messaggi inseriti a monte destinati ad informare i clienti per promozioni specifiche a loro dedicate oppure da disservizi</p> |
| Tempo di attesa | <p>Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto"</p> | <p>a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti.</p> | | <p>Rapporto tra il tempo totale di attesa prima della risposta (Answer Time) e il totale delle chiamate risposte (Answered Calls). Le code telefoniche prese in esame sono il cumulo tra la VQ dell'assistenza amministrativa \commerciale 155</p> |

| | | | | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto: 45 sec | | 29,82 sec | Mobile, compreso l'MVNO e quella dell'assurance tecnica VAS. La fonte dati è l'universo Datamart. Il KPI di riferimento nei report Wind è ASA (Average Speed Answer). |
| | Percentuale di chime entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec.: 55 % | b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi. | 62% | Il rapporto tra il numero di chiamate risposte entro il range dei 20 secondi ed il numero di chiamate offerte. Le code telefoniche prese in esame sono il cumulo tra la VQ dell'assistenza amministrativa \ commerciale 155 Mobile, compreso l'MVNO e quella dell'assurance tecnica VAS. La fonte dati è l'universo Datamart. Il KPI assimilabile nei report Wind è LOS (Level of Service), con la differenza che questo indicatore al denominatore ha il numero delle chiamate offerte meno le abbandonate al di sotto dei 4 secondi. |
| Tasso di | Percentuale di | | | E' il calcolo del |

| | | | | |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| risoluzione de i reclami | reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuate , sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: | Percentuale | <p style="text-align: center;">99,67%</p> | reciproco del rapporto tra il numero di reclami chiusi con un contatto <i>inbound</i> di "sollecito" ricevuto oltre 45 giorni dalla data di apertura del reclamo (termine fissato sulla carta servizi per la gestione dei reclami) ed il numero totale di "reclami chiusi". |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|