

RESOCONTO per gli indicatori di qualità per il servizio dei CENTRI DI CONTATTO

Delibera 79/09/CSP

Operatore:	WIND Telecomunicazioni S.p.A.
Call Center:	FISSO

Anno di riferimento:	2013	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	x
			ANNO	

DENOMINAZIONE INDICATORE	MISURA	UNITÀ DI MISURA	VALORE RILEVATO	OBIETTIVO
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo 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 presentare un reclamo	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	secondi	70	70
2 - 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" 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	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	50,8	70
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	54,8%	45%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale (il dato viene misurato tenendo conto del tempo di risposta ai reclami previsto dalla Carta dei Servizi Wind pari a 45 gg)	%	95%	N.A.

RESOCONTO per gli indicatori di qualità per il servizio dei CENTRI DI CONTATTO

Delibera 79/09/CSP

Operatore:	WIND Telecomunicazioni S.p.A.
Call Center:	MOBILE

Anno di riferimento:	2013	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	x
			ANNO	

DENOMINAZIONE INDICATORE	MISURA	UNITÀ DI MISURA	VALORE RILEVATO	OBIETTIVO
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo 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 presentare un reclamo	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 (la misura non tiene conto degli eventuali messaggi inseriti a monte destinati ad informare i clienti su promozioni specifiche a loro dedicate oppure disservizi)	secondi	90	115
2 - 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" 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	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	38	45
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	57%	55%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale (il dato viene misurato tenendo conto del tempo di risposta ai reclami previsto dalla Carta dei Servizi Wind pari a 45 gg)	%	99,6%	N.A.