

**OBIETTIVI ANNUALI**  
 Per gli indicatori di qualità per i servizi  
 DEI CENTRI DI CONTATTO (CALL CENTER)  
**Allegato B delibera 79/09/CSP**  
**ANNO 2013**

**FISSO**

<b>PARAMETRO</b>		<b>delibera 79/09/CSP Art. 6 c. 4</b>	<b>NOTE</b>
<b>Tempo di navigazione</b>	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto allo scopo di presentare un reclamo, 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 presentare un reclamo :	<b>70 sec</b>	Uguale al tempo di navigazione dell'IVR dell'allegato 4 della carta dei servizi di internet da postazione fissa
<b>Tempo di attesa</b>	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:	<b>70 sec</b>	ASA ( <i>Average Speed Answer</i> ) uguale a l 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
	Percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec.	<b>45%</b>	ASA ( <i>Average Speed Answer</i> ) uguale a l 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
<b>Tasso di risoluzione de i reclami</b>	Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuate , sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza:	valore che sarà indicato dall' AGCOM  Wind Telecomunicazioni S.p.a. <b>70%</b>	Il dato viene misurato dopo il 45 gg dichiarati come tempo di risposta ai reclami .

**OBIETTIVI ANNUALI**  
Per gli indicatori di qualità per i servizi  
DEI CENTRI DI CONTATTO (CALL CENTER)  
**Allegato B delibera 79/09/CSP**  
**ANNO 2013**

**MOBILE**

PARAMENTRO		delibera 79/09/CSP Art. 6 c.4	NOTE
<b>Tempo di navigazione</b>	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto allo scopo di presentare un reclamo, 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 presentare un reclamo :	<b>115 sec</b>	Si rileva la durata del tempo di navigazione di una chiamata che transita dall'IVR 155 mobile alla scelta che consente di parlare con un operatore; la misura non tiene conto degli eventuali messaggi inseriti a monte destinati ad informare i clienti per promozioni specifiche a loro dedicate oppure da disservizi
<b>Tempo di attesa</b>	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:	<b>45 sec</b>	Rapporto tra il tempo totale di attesa delle risposte ( <i>Answer time</i> ) e il totale delle chiamate risposte ( <i>answered calls</i> ). Le code telefoniche prese in esame sono il cumulo tra la VQ dell'assistenza amministrativa /commerciale 155 Mobile compreso l' MNVO e quella delle <i>assurance</i> tecnica VAS. Il KPI di riferimento nei report è l'ASA ( <i>average speed answer</i> )
	Percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec.	<b>55%</b>	Il rapporto tra il numero di chiamate risposte entro il <i>range</i> 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' MNVO e quella delle <i>assurance</i> tecnica VAS. Il KPI assimilabile nei report è LOS ( <i>Level Of Service</i> ) con la differenza che questo indicatore al denominatore ha il numero delle chiamate offerte meno le abbandonate al disotto dei 4 sec.
<b>Tasso di risoluzione de i reclami</b>	Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuate , sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza:	valore che sarà indicato dall' AGCOM  Wind Telecomunicazioni S.p.a.  <b>70%</b>	Il dato viene misurato dopo il 45 gg dichiarati come tempo di risposta ai reclami ed è il calcolo del reciproco del rapporto tra il numero di reclami chiusi con un contatto inbound di sollecito ricevuto oltre i 45 giorni dalla data di apertura del reclamo ed il numero totale dei reclami chiusi