



***Relazione sui risultati di
qualità dei Servizi telefonici
di assistenza clienti***

ANNO 2024



Il presente documento riporta l'indicatore di qualità per il servizio di call center Iliad che fornisce assistenza alla clientela, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 79/09/CSP.

Nell'ambito dell'indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- gli obiettivi per il 2024 fissati per ciascuna misura;
- i consuntivi relativi al I e II semestre e all'intero anno 2024;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misure;
- i periodi di rilevazione.



Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consumi vo I sem 2024	Consumi vo I sem 2024	Consumi vo I sem 2024
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	115 sec	69,98 sec	100,49 sec	101,26 sec
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	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	45 sec	48,05 sec	40,15 sec	43,86 sec
	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	55%	55,12%	57,86%	56,42%
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso	Percentuale (il dato viene misurato tenendo conto del tempo di risposta ai	70%	99,988%	99,988%	99,98%



reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	reclami previsto dalla Carta dei Servizi Iliad, pari a 45 giorni)				
---	---	--	--	--	--

Definizione 1

Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.

Definizione 2

Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'Utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.

Definizione 3

Percentuale di reclami risolti senza che l'Utente abbia la necessità di effettuare solleciti

Note

Definizione 1):

- Non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
- È considerata la 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, ossia il tempo minimo in media intercorrente tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un addetto per presentare un reclamo) ed è consentita la sua selezione. La misurazione è effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR.

Definizione 2):

- Le rilevazioni sono censuarie, poiché prendono in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
- Sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'addetto. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'addetto (per esempio il periodo di colloquio tra addetto e utente).

Definizione 3):

- Il dato viene misurato tenendo conto del tempo di risposta ai reclami previsto dalla Carta dei Servizi Iliad, pari a 45 giorni. Viene pertanto considerato come "sollecito" solamente la chiamata successiva ai 45 giorni di apertura del reclamo.

Periodi di rilevazione

I semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

II semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale= dal 1° gennaio al 31 dicembre