



***Relazione sui risultati di
qualità dei Servizi telefonici
di assistenza clienti
ANNO 2019***



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 2019 fissati per ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al II semestre e all'intero anno 2019;**
- **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	Misure	Obiettivi	Consuntivi II sem. 2019	Consuntivi 2019
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 177	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	115 sec.	100 sec.	100 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	45 sec.	37 sec.	36 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	55%	62,93%	62,64%
	Definizione 3) – Percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia necessità di effettuare solleciti	70%	100%	100%

Definizione 1)

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.

Definizione 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.

Definizione 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.

Note

- **Nella 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.



- **Nella 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).
- **Nella 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

Il semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre