

## Allegato B alla delibera 79/09/CSP

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009

OPERATORE	Aem Com s.r.l.
CALL CENTER	

Anno di riferimento	<b>2013</b>	Periodo di rilevazione dati	1 SEM
			2 SEM
		ANNO	X

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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	<b>28 (*)</b>
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	<b>21</b>
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	<b>68</b>
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	%	<b>96,5</b>

(\*) L'IVR è composto da un una radice e 3 rami di intervento; lo svolgimento è così di seguito rappresentato:

1. all'atto della composizione del numero di assistenza, viene chiesto di premere un tasto diverso a seconda del tipo di richiesta;
2. dopo la digitazione del tasto, è possibile parlare direttamente e fisicamente con un operatore;
3. il messaggio di 'welcome' dell'IVR dura circa 28 secondi

La rilevazione dei campioni statistici è avvenuta selezionando un periodo di tempo pari a 20 giorni non contigui ed equamente distribuiti durante la settimana.

La rilevazione non avviene con strumenti di monitoraggio automatico.

Il dato relativo alla punto 3, è stato estrapolato dalla relazione di fine anno, utile al raggiungimento della certificazione ISO9001:2001