

## 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 e s.m.i.

OPERATORE	Linea Com S.r.l.
CALL CENTER	

Anno di riferimento	2015	Periodo di rilevazione dati	1° SEM	X
			2° SEM	
			ANNO intero	

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	18 (*)
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	17
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	100
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	%	96

(\*) L'IVR ha una struttura ad albero con più livelli di scelta ed è composto attualmente da un due livelli. 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 della tipologia di assistenza da fornire tra le possibili scelte "Informazioni commerciali" "Informazioni Amministrative" e "Assistenza Tecnica";
2. qualora venga fatta richiesta di assistenza Commerciale o Amministrativa è possibile parlare direttamente e fisicamente con un operatore una volta effettuata la scelta, qualora venga scelta l'Assistenza Tecnica occorre effettuare una nuova scelta in base alla tipologia di clientela tra le possibili scelte "Pubblica Amministrazione", "Business" e "Residenziale";

### **3. il primo livello dell'IVR dura attualmente circa 18 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 durante i quali vengono selezionati tutti i rami di intervento dell'IVR in egual misura.

La rilevazione non avviene con strumenti di monitoraggio automatico.