

## Relazione sull'andamento della qualità dei servizi telefonici di contatto (call center)

(ai sensi dell'art.10 della delibera 179/03/CSP e della delibera 79/09/CSP)

ANNO 2023  
Obiettivo Risultato

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                       |     |    |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|-------|
| 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 |                                                                                       | sec | 30 | 30    |
| 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                             | tempo medio di risposta alle chiamate entranti                                        | sec | 60 | 58    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | %   | 60 | 50,5  |
| 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                                                                                                                                                                                              |                                                                                       | %   | 95 | 97,29 |

Definizione 1) L'intervallo di tempo tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell'utente chiamante la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR. Definizione 2) L'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all'interno dell'IVR) dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con l'operatore e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. Definizione 3) La percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate superiore a uno prima della loro chiusura.

Mod ISO CO.T023P.1-0 Relazione indicatori servizi contatto