

***Relazione sugli indicatori di qualità
dei Servizi di call center per
l'assistenza alla clientela***

ANNO 2011

Il presente documento riporta l'indicatore di qualità **per ciascuno dei servizi di call center di Telecom Italia che forniscono assistenza alla clientela**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 79/09/CSP.

Nel'ambito dell'indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2011 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre e all'intero anno 2011;**
- **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 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 187 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa rivolti alla clientela residenziale)	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	60 sec.	57 sec.	59 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	68 sec.	74 sec.	78 sec.	76 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	53 %	43,5 %	44,3 %	43,8 %
	Definizione 3) – Percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia necessità di effettuare solleciti	90 %	93,1 %	90,4 %	91,8 %

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 119 (assistenza ai servizi di comunicazione mobile rivolti alla clientela residenziale)	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	70 sec.	60 sec.	68sec.	64 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	35 sec.	19 sec.	25 sec.	22 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	70 %	82,6 %	78,5 %	80,7 %
	Definizione 3) – Percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia necessità di effettuare solleciti	95 %	99,2 %	98,3 %	98,7 %

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011 <i>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</i>	Consuntivi 2° sem. 2011 <i>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</i>	Consuntivi 2011 <i>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</i>
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 191 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa e mobile rivolti alla clientela affari)	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	30 sec.	32 sec.	31 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	68 sec.	50 sec.	55 sec.	53 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	53 %	64,6 %	58,9 %	61,9 %
	Definizione 3) – Percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia necessità di effettuare solleciti	95 %	99,3 %	99,1%	99,2 %

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011 <i>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</i>	Consuntivi 2° sem. 2011 <i>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</i>	Consuntivi 2011 <i>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</i>
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.191.101 (Numero Verde integrato per l’assistenza ai clienti TOP)	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	15 sec.	15 sec.	15 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	68 sec.	8 sec.	14 sec.	11 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	53 %	92,1 %	86,8 %	89,4 %

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011 <i>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</i>	Consuntivi 2° sem. 2011 <i>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</i>	Consuntivi 2011 <i>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</i>
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice)	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	48 sec.	45 sec.	47 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	68 sec.	13 sec.	14 sec.	14 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	53 %	88,5 %	87,5 %	88,0 %

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.732.999 (servizio segnalazioni chiamate indesiderate)	Definizione 1)				
	– Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	20 sec.	20 sec.	20 sec.
	Definizione 2)				
	– Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	68 sec.	19 sec.	34 sec.	24 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	53 %	86,0 %	74,3 %	82,8 %

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.102.120 (assistenza tecnica ai collegamenti ADSL rivolta alla clientela affari)	Definizione 1)				
	– Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	40 sec.	46 sec.	43 sec.
	Definizione 2)				
	– Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	68 sec.	40 sec.	53 sec.	46 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	53 %	75,5 %	61,1 %	69,1 %

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.187.800 (assistenza al servizio IPTV)	Definizione 1)				
	– Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	38 sec.	42 sec.	40 sec.
	Definizione 2)				
	– Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	68 sec.	55 sec.	46 sec.	51 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	53 %	63,4 %	65,0 %	64,1 %

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 (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione di parlare con l'operatore).

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.

Note

- Nella **definizione 1):**

- non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
- se nel periodo di riferimento l'IVR cambia una o più volte, la misura è data dalla media dei tempi minimi di navigazione dei diversi IVR ponderata sulla base dei numeri di chiamate che sono giunte nei diversi periodi;
- in linea con quanto richiamato nell'allegato A alla Delibera 79/09/CSP per le numerazioni di assistenza clienti convergenti, relativamente al servizio di assistenza clienti 191 l'intervallo di tempo è stato misurato a partire dal momento in cui il cliente effettua la scelta del ramo dell'IVR dedicato alla telefonia fissa o mobile.

- Nella **definizione 2):**

- le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
- sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono invece inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

- Nella **definizione 3):**

- Vengono conteggiati tutti i reclami che presentano almeno una chiamata di sollecito per ritardo nella chiusura degli stessi;
- La rilevazione viene fatta sui numeri di assistenza 187, 119 e 191 che acquisiscono i reclami rispettivamente dei clienti residenziali di rete fissa, dei clienti residenziali di rete mobile e dei clienti affari.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre