

***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
			<i>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</i>	<i>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</i>	<i>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</i>
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 187 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa rivolti alla clientela residenziale)</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	60 sec.	57 sec.	59 sec.
	<b>Definizione 2)</b> – 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 %
	<b>Definizione 3)</b> – 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
			<i>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</i>	<i>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</i>	<i>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</i>
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 119 (assistenza ai servizi di comunicazione mobile rivolti alla clientela residenziale)</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	70 sec.	60 sec.	68sec.	64 sec.
	<b>Definizione 2)</b> – 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 %
	<b>Definizione 3)</b> – 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	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)
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 191 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa e mobile rivolti alla clientela affari)</b>	<b>Definizione 1)</b>				
	– Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	30 sec.	32 sec.	31 sec.
	<b>Definizione 2)</b>				
	– 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 %
	<b>Definizione 3)</b>				
	– 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	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)
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.191.101 (Numero Verde integrato per l’assistenza ai clienti TOP)</b>	<b>Definizione 1)</b>				
	– Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	15 sec.	15 sec.	15 sec.
	<b>Definizione 2)</b>				
	– 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	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)
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice)</b>	<b>Definizione 1)</b>				
	– Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	48 sec.	45 sec.	47 sec.
	<b>Definizione 2)</b>				
	– 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)
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.732.999 (servizio segnalazioni chiamate indesiderate)</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	20 sec.	20 sec.	20 sec.
	<b>Definizione 2)</b> – 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)
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.102.120 (assistenza tecnica ai collegamenti ADSL rivolta alla clientela affari)</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	40 sec.	46 sec.	43 sec.
	<b>Definizione 2)</b> – 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)
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.187.800 (assistenza al servizio IPTV)</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	52 sec.	38 sec.	42 sec.	40 sec.
	<b>Definizione 2)</b> – 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):**

- o non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
- o 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;
- o 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):**

- o le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
- o 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):**

- o Vengono conteggiati tutti i reclami che presentano almeno una chiamata di sollecito per ritardo nella chiusura degli stessi;
- o 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