

Anno di riferimento: 1° semestre 2018

Denominazione indicatore
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
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
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

nota: Le rilevazioni sono inficiate dall'attività in corso da inizio anno per la riorganizzazione del Cal

la delibera 79/09/CSP

lett. B) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009

OPERATORE:

Tiscali Italia S.p.A.

CALL CENTER:

Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
	2° SEM.	
	ANNO	x

Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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	42
a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	196
b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	16
Percentuale	%	76

Il Center conseguente alla fusione tra Tiscali Italia ed Aria.