

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009

OPERATORE: **BIG TLC srl**  
 CALL CENTER:

Anno di riferimento:	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	x
		ANNO	2015

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	NA *
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	NA *
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	NA *
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	%	97

**NOTA:**

\* BIG TLC S.r.l. non utilizza sistemi interattivi di risposta (IVR) .

Il personale interno all'azienda, preposto per il Servizio Clienti, risponde direttamente alle chiamate degli utenti gestendo internamente tutte le tipologie di richieste (tecniche e amministrative); gestendo BIG TLC un servizio diretto di risposta delle chiamate entranti, il cui tempo di risposta è notevolmente inferiore ai 20 secondi, in una ottica di maggiore efficienza rispetto a qualsiasi sistema interattivo di risposta (IVR), la società scrivente non è attualmente in grado di effettuare la misurazione secondo i parametri richiesti, bensì è in grado di stimare, secondo una ricostruzione analitica, che la percentuale di chiamate entranti, in cui il tempo è inferiore a 20 secondi, è pari al 98% (il valore medio delle chiamate entranti, è stimabile nell'ordine delle 30 unità, intese come chiamate giornaliere).

La rilevazione non avviene con strumenti di monitoraggio automatici.