

Allegato B alla delibera 79/09/CSP

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

OPERATORE:	Noverca SRL
CALL CENTER:	Youtility Center S.r.l.

Anno di riferimento: 2017	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM X	
		2° SEM	
		ANNO	

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	30 sec.
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	255 (*)
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	26%
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	%	(**)

(*) Il dato rilevato sconta la situazione eccezionale di start-up nella quale ha operato Noverca S.r.l. nel corso del periodo di osservazione avendo Noverca avviato la commercializzazione dei servizi di comunicazione mobile e personale in data 29 marzo 2017.

(*) In considerazione del fatto che Noverca S.r.l. ha avviato la commercializzazione dei servizi di comunicazione mobile e personale in data 29 marzo 2017, il dato disponibile non è rappresentativo e verrà comunque fornito con il prossimo report.