

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:

Atomo Networks s.r.l.

CALL CENTER:

Atomo Networks s.r.l.

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO

X

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	6
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	15
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	100
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	%	85

RELAZIONE SUI RISULTATI DI QUALITA'

DEL SERVIZIO TELEFONICO DI ASSISTENZA CLIENTI ANNO 2024

Il presente documento riporta l'indicatore di qualità per il servizio telefonico di assistenza clienti Atomo Networks secondo quanto stabilito nell'Allegato A alla Delibera 79/09/CSP, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati e i relativi risultati effettivi raggiunti nell'anno 2024.

Nell'indicatore sono riportati:

- Le misure effettuate e il metodo;
- Gli obiettivi per il 2024 fissati per ciascuna misura;
- I consuntivi relativi al I e II semestre, nonché l'intero anno 2024;
- La definizione dell'indicatore.

La tabella riporta le caratteristiche del modello elettronico Allegato B alla Delibera 79/09/CSP.

INDICATORE	MISURE	OBIETTIVI	RISULTATI SEM.2024	RISULTATI SEM. 2024	RISULTATI ANNO 2024
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 091 748 1023	Definizione 1	36 sec.	6	6	6
	Definizione 2°	59 sec.	15	15	15
	Definizione 2b	100%	100%	100%	100%
	Definizione 3	70%	85%	85%	85%

Definizione 1: 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.

Definizione 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 all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. Le rilevazioni sono censuarie, poiché prendono in

considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione; sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'addetto.

Definizione 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.

PERIODO DI RILEVAZIONE:

- I SEMESTRE dal 1° gennaio al 30 giugno;
- II SEMESTRE dal 1° luglio al 31 dicembre;
- ANNUALE dal 1° gennaio al 31 dicembre.