

**Resoconto_BLS_assistenza_clienti_2018_2°_semestre**

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 e s.m.i.

Operatore	B.L.S. Consulting s.r.l.
ASSISTENZA TECNICA	

		1° SEM	
Anno di riferimento: 2018	Periodo di rilevazione dati	2° SEM	X
		ANNO Intero	

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	13(*)
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	48
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	0
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori	Percentuale	%	100



chiamate al numero di assistenza			
----------------------------------	--	--	--

(*) L'IVR del centralino ha una struttura ad albero con più livelli di scelta ed è composto attualmente da un livello.

Lo svolgimento è così di seguito rappresentato:

- 1) All'atto della composizione del numero del centralino viene chiesto di premere un tasto diverso a seconda della tipologia di assistenza da fornire tra le possibili scelte "Informazioni commerciali", "Informazioni Amministrative" e "Assistenza Tecnica"
- 2) Nel momento in cui viene effettuata richiesta di assistenza Commerciale, Amministrativa o Tecnica si viene connessi alla rispettiva coda dalla quale è possibile parlare direttamente e fisicamente con un operatore
- 3) Sono disponibili sul sito aziendale i contatti diretti dei dipartimenti Commerciale, Amministrativo e di Assistenza Tecnica, che permettono di accedere direttamente alle rispettive Code senza l'attesa del centralino.
- 4) Il messaggio introduttivo dell'IVR dura attualmente 13 secondi.