



Brunello, 30/06/2019

Inviata via PEC: agcom@cert.agcom.it

Inviata via e-mail a: direzionetutelaconsumatori@agcom.it; e pc

a: d.dinapoli@agcom.it; s.delgrosso@agcom.it; f.flaviano@agcom.it; dvecqos@agcom.it;

Spett.Le
Autorità per le Garanzie delle
Comunicazioni Direzione
tutela dei consumatori

Oggetto: Delibera 79/09/CSP - Risultati Effettivi Anno 2018 - Elmec Informatica S.p.A.

Spett. Le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 79/09/CSP (Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto – call center – nel settore delle comunicazioni elettroniche) e s.m.i. e n. 179/03/CSP (Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni) e s.m.i., Elmec informatica S.p.A trasmette la presente relazione concernente gli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2018.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale www.elmec.com, nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet unitamente alla carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

Indicatore 1

Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano” 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 chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano. Valore obiettivo indicato nella Carta dei Servizi: non applicabile. Segue il risultato raggiunto:

- Valore non misurabile perché la chiamata viene ricevuta da operatore umano senza il transito da selezione IVR.

Elmec Informatica S.p.A.



Indicatore 2

Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi per i tempi medi di risposta alle chiamate entranti è di 8,4 secondi con una percentuale di risposte inferiori a 20 secondi pari al 98.6%.

Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 9,23 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95,40%.

Indicatore 3

Tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi per i tempi medi di risposta alle chiamate entranti è di 8,4 secondi con una percentuale di risposte inferiori a 20 secondi pari al 98.6%.

Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 9,23 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95,40%.

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Elmec Informatica S.p.A.

Elmec Informatica S.p.A.