

Allegato 2 Livelli di Servizio
Descrizione dei Livelli di Servizio per i singoli Servizi in perimetro

Sommario

1	Introduzione ai Livelli di Servizio	2
2	Livelli di Servizio	3
2.1	Monitoraggio della Qualità	4
2.2	Servizio Operatori Inbound	6
2.3	Servizio Operatori Outbound	11
2.4	Formazione del personale impiegato sul Servizio Operatori del CC.....	13
2.5	Gestione risorse	15
2.6	Infrastruttura Tecnologica a supporto del Contact Center	17
2.7	Qualità del Servizio di Contact Center	19
2.8	Archiviazione e sicurezza dei dati del Contact Center	23

1 Introduzione ai Livelli di Servizio

Nel presente documento sono riportati i Livelli di Servizio contrattualmente previsti (di seguito anche LdS), ovvero gli indicatori di monitoraggio (KPI) della qualità del servizio erogato da INPS Servizi (di seguito anche la Società).

Le prestazioni contrattuali devono essere costantemente monitorate e misurate in coerenza con un set di indicatori articolato sulla base dei servizi e attività in capo alla Società (si rimanda all'Allegato 1 al presente contratto per il dettaglio relativo).

In coerenza con l'ambito di applicazione di ciascun Livello di Servizio, il capitolo 2 del presente documento fornisce l'elenco completo dei Livelli di Servizio contrattualmente previsti.

Nello specifico, gli indicatori sono suddivisi per le componenti del servizio di seguito elencate:

- 1) Monitoraggio della Qualità;
- 2) Servizio Operatori Inbound;
- 3) Servizio Operatori Outbound;
- 4) Formazione del personale impiegato sul Servizio Operatori del CC;
- 5) Gestione risorse;
- 6) Infrastruttura Tecnologica a supporto del Contact Center;
- 7) Qualità del Servizio di Contact Center;
- 8) Archiviazione e sicurezza dei dati del Contact Center.

Per ciascun LdS, vengono fornite le seguenti informazioni:

- descrizione di dettaglio;
- unità di misura su cui basare il monitoraggio periodico del Lds;
- periodo di riferimento rispetto al quale viene monitorato periodicamente il singolo indicatore sottostante il LdS definito (es. trimestrale);
- dati elementari da raccogliere per il calcolo dell'indicatore;
- formula (algoritmo) per il calcolo dell'indicatore;
- valori soglia da rispettare;

- livello temporale di rilevazione dell'indicatore, su cui basare il rispetto della soglia predefinita (es. mensile);

Per il calcolo dei LdS non verranno applicate regole di arrotondamento ma saranno considerate esclusivamente le prime due cifre decimali dopo la virgola.

2 Livelli di Servizio

Si fornisce di seguito una vista di sintesi degli indicatori previsti per il monitoraggio dei Livelli di Servizio contrattuali, suddivisi per ciascuna componente del servizio:

Monitoraggio della Qualità	
IQ01	Tempestività nell'esecuzione delle attività programmate
IQ02	Tempestività nella consegna dei prodotti dell'esecuzione del servizio
IQ03	Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici
Servizio Operatori Inbound	
IQ04	Tempo di risposta del servizio operatori inbound
IQ05	Percentuale di contatti in coda operatore perduti per abbandono dell'utente
IQ06	Percentuale di contatti messi in attesa dall'operatore
IQ07	Percentuale di contatti perduti durante la "messa in attesa" dall'operatore
IQ08	Tempo di risposta a contatti fax, e-mail, web-form – tempi di evasione del 90% richieste
IQ09	Tempo di risposta a contatti fax, e-mail, web-form – tempi di evasione del 100% richieste
IQ10	Tempo di attivazione (connessione) alla chat
IQ11	Tempo di risposta a contatti chat
IQ12	Percentuale di chiamate dissuase
IQ13	Tempo di inoltro dei contatti al livello successivo
IQ14	Percentuale di indisponibilità del Servizio Operatori Inbound
Servizio Operatori Outbound	
IQ15	Tempo di attesa della risposta dell'utente per canale telefonico outbound
IQ16	Tempo di re-call dell'utente nei casi di attivazione della soluzione di call-back (per picco del servizio) – tempi di gestione del 92% delle recall
IQ17	Tempo di re-call dell'utente nei casi di attivazione della soluzione di call-back (per picco del servizio) – tempi di gestione del 100% delle recall
IQ18	Tempestività di esecuzione di una campagna outbound
Formazione del personale impiegato sul Servizio Operatori del CC	
IQ19	Efficacia della formazione (superamento delle sessioni formative da parte degli Operatori)

IQ20	Efficacia della formazione (Operatori formati)
IQ21	Tempistiche di erogazione della formazione programmata
IQ22	Corretta alimentazione del Portale Operatori e degli strumenti di KM
Gestione risorse	
IQ23	Percentuale di Turn over del personale adibito al Servizio Operatore
IQ24	Occupancy level degli Operatori impiegati sul Contact Center
IQ25	Tempo di after call work
IQ27	Percentuale di addetti appartenenti alle categorie disabili
Infrastruttura Tecnologica a supporto del Contact Center	
IQ34	Disponibilità delle piattaforme/strumenti inclusi nel servizio di Control Room
IQ35	Disponibilità della piattaforma VDI
IQ36	Monitoraggio tempi di presa in carico ticket dal Service Desk
IQ40	Tempi di intervento e ripristino guasti bloccanti dell'infrastruttura VDI
IQ41	Tempi di intervento e ripristino guasti non bloccanti dell'infrastruttura VDI
Qualità del Servizio di Contact Center	
IQ44	Grado di soddisfazione dell'Utenza
IQ45	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Ascolto Chiamate Registrate
IQ46	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Affiancamenti/Ascolti in doppia cuffia
IQ47	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio contatti asincroni
IQ48	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio contatti chat
IQ49	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio quesiti Back Office
IQ50	Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Mystery Audit
IQ51	Percentuale di reclami/segnalazioni per servizi di Contact Center
IQ52	Correttezza delle informazioni fornite dagli Operatori del Contact Center agli Utenti
Archiviazione e sicurezza dei dati del Contact Center	
IQ53	Mancato rispetto dei requisiti di archiviazione e sicurezza dei dati, delle misure e degli indici relativi agli SLA

3 Monitoraggio della Qualità

IQ01 - Tempestività nell'esecuzione delle attività programmate

Descrizione	Valore che esprime il rispetto dei tempi di esecuzione (completamento dell'attività) concordati/programmati con l'Ente (es. completamento della campagna di rilevazione a freddo della customer satisfaction, completamento campagne di mystery audit)
--------------------	--

Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- Data pianificata per il completamento dell'attività (Data_pian) - Data effettiva di completamento attività da parte di INPS Servizi (Data_cons)
Formula	$IQ01 = (Data_cons - Data_pian)$
Valore soglia	$IQ01 \leq 1$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza Trimestrale

IQ02 - Tempestività nella consegna dei prodotti dell'esecuzione del servizio

Descrizione	Valore che esprime il rispetto dei tempi di consegna dei documenti prodotti rispetto alle tempistiche concordate/programmate con l'Ente (es. consegna della reportistica periodica sulla qualità del servizio di Contact Center, caricamento a sistema delle "schede di rilevazione" compilate per strumento di monitoraggio della qualità del CC)
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- Data pianificata per la consegna prodotto (Data_pian) - Data effettiva di consegna prodotto (Data_cons)
Formula	$IQ02 = (Data_cons - Data_pian)$
Valore soglia	$IQ02 \leq 1$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza Trimestrale

IQ03 - Prodotti consegnati non affetti da rilievi critici

Descrizione	Valore che esprime la quantità di prodotti consegnati non affetti da rilievi critici e, pertanto, accettati dall'Ente
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- Numero di documenti prodotti consegnati/riconsegnati non affetti da rilievi critici (Ndocumenti_no_rc) - Numero di prodotti complessivamente consegnati/riconsegnati (Ndocumenti) Con "rilievi critici" si intendono i rilievi dell'Ente che impediscono l'approvazione finale di un prodotto e/o la sua fruizione (es. il non rispetto completo dei requisiti di elaborazione del documento predefiniti con l'Ente, presenza di dati incompleti e/o non accurati)
Formula	$IQ03 = (Ndocumenti_no_rc / Ndocumenti) * 100$
Valore soglia	$IQ03 \geq 95\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza Trimestrale

3.1 Servizio Operatori Inbound

IQ04 - Tempo di risposta del Servizio Operatori Inbound

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti per i quali il tempo che intercorre dall'avvio del trasferimento della chiamata su operatore alla risposta effettiva da parte dello stesso è inferiore o uguale a 10 secondi
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Data da rilevare	- N1: Numero chiamate risposte da operatore entro 10" - N2: Numero chiamate complessive risposte da operatore
Formula	$IQ04 = (N1/N2) * 100$
Valore Soglia	$IQ04 \geq 90\%$ dei casi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

IQ05 - Percentuale di contatti in coda operatore perduti per abbandono dell'utente

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti entranti su operatore (canale telefonico inbound) perduti a causa dell'abbandono dell'utente prima dell'effettiva risposta dell'operatore
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Data da rilevare	- N1: Numero chiamate abbandonate dall'utente prima della risposta dell'operatore (si specifica che dovranno essere incluse le sole chiamate abbandonate dall'utente prima della risposta dell'operatore, con un tempo di attesa superiore ai 10 secondi) - N2: Numero chiamate complessive distribuite verso operatore
Formula	$IQ05 = (N1/N2) * 100$
Valore Soglia	$IQ05 \leq 4\%$ dei casi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

IQ06 - Percentuale di contatti messi in attesa dall'operatore

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti messi in attesa dall'operatore, mediante la funzionalità "messa in attesa", entro 10 secondi dalla risposta
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Data da rilevare	- N1: Numero contatti messi in attesa dall'operatore entro 10" dalla risposta - N2: Numero chiamate risposte da operatore
Formula	$IQ06 = (N1/N2) * 100$
Valore Soglia	$IQ06 \leq 1\%$ dei casi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

IQ07 - Percentuale di contatti perduti durante la "messa in attesa" dall'operatore

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti perduti durante la messa in attesa da parte dell'operatore, mediante l'utilizzo della funzionalità "messa in attesa" del contatto
--------------------	---

Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero chiamate perdute durante l'attesa successiva alla risposta dell'operatore - N2: Numero chiamate in attesa
Formula	$IQ07 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ07 \leq 2\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

IQ08 - Tempo di risposta a contatti fax, e-mail, web-form (tempistiche di evasione del 90% delle richieste)

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo impiegato dall'operatore per rispondere alle richieste inviate dall'utente tramite i canali fax, e-mail o web-form
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero risposte chiuse al primo livello entro 12 ore lavorative da data ricezione - N2: Numero contatti complessivi ricevuti nel periodo di rilevazione tramite i canali fax, e-mail, web-form
Formula	$IQ08 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ08 \geq 90\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera
Note	L'indicatore deve essere rilevato soltanto per gli orari di operatività del Servizio Operatori. Si intendono chiuse al primo livello le richieste a cui è associato almeno un case chiuso.

IQ09 - Tempo di risposta a contatti fax, e-mail, web-form (tempistiche di evasione del 100% delle richieste)

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo impiegato dall'operatore per rispondere alle richieste inviate dall'utente tramite i canali fax, e-mail o web-form
Unità di misura	Punto percentuale

Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero risposte chiuse al primo livello entro 36 ore lavorative da data ricezione - N2: Numero contatti complessivi ricevuti nel periodo di rilevazione tramite i canali fax, e-mail, web-form
Formula	$IQ09 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	IQ09 = 100%
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera
Note	L'indicatore deve essere rilevato soltanto per gli orari di operatività del Servizio Operatori. Si intendono "chiuse al primo livello" le richieste a cui è associato almeno un <i>Case</i> chiuso

IQ10 - Tempo di attivazione (connessione) alla chat

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo necessario per l'attivazione della chat a seguito della richiesta di connessione effettuata dall'utente
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero chat attivate (connesse) entro 30 secondi dalla richiesta dell'utente - N2: Numero richieste complessive di connessione alla chat con operatore
Formula	$IQ10 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	IQ10 >= 85%
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

IQ11 - Tempo di risposta a contatti chat

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo impiegato dall'operatore per rispondere alle richieste inviate dall'utente durante la sessione chat
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre

Dati da rilevare	- N1: Numero risposte entro 30 secondi, rilevate per ogni singola interazione relativa a ciascuna chat connessa - N2: Numero richieste complessive di interazione alla chat con operatore
Formula	$IQ11 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ11 \geq 85\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

IQ12 – Percentuale di Chiamate Dissuase

Descrizione	Valore percentuale che esprime l'impatto delle chiamate dissuase sul numero complessivo di chiamate ricevute
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero chiamate dissuase - N2: Numero chiamate distribuite da IVR verso code operatore
Formula	$IQ12 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ12 \leq 4\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

IQ13 - Tempo di inoltro dei contatti al livello successivo

Descrizione	Valore percentuale che esprime l'inoltro dei contatti al livello successivo da parte dell'operatore (eventuale secondo livello interno al Contact Center e/o Back Office dell'Istituto)
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero contatti inoltrati in modo sincrono (per contatti telefonici e chat) ed entro 24 ore lavorative dalla data di ricezione (per i contatti asincroni) - N2: Numero contatti complessivi inoltrati al livello successivo
Formula	$IQ13 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	IQ13 (su contatti telefonici e chat) = inoltro sincrono alla ricezione del contatto di primo livello nel 95% dei casi

	IQ13 (su contatti asincroni) = inoltro entro 24 ore lavorative dalla ricezione del contatto di primo livello nel 95% dei casi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera
Note	Per il dato N1 per i contratti sincroni (telefono e chat): la data di invio del quesito a Linea INPS deve essere uguale alla data di apertura del caso

IQ14 – Percentuale di indisponibilità del Servizio Operatori Inbound

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di indisponibilità del Servizio Operatori Inbound
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Tempo di indisponibilità del servizio operatori inbound - N2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista del servizio operatori inbound
Formula	$IQ14 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	IQ14 <= 3% giornaliera IQ14 <= 20% mensile
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

3.2 Servizio Operatori Outbound

IQ15 - Tempo di attesa della risposta dell'utente per canale telefonico outbound

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di chiamate outbound per cui il tempo che intercorre dalla risposta dell'utente al "pronto" dell'operatore è inferiore o uguale a 2 secondi
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero chiamate risposte entro 2" - N2: Numero chiamate complessive risposte dall'utente
Formula	$IQ15 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	IQ15 >= 99% dei casi (chiamate outbound)

Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera
---	---

IQ16 - Tempo di re-call dell'utente nei casi di attivazione della soluzione di call-back, per picco del servizio (tempi di gestione del 92% delle recall)

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo di richiamata (tempo di re-call) dell'utente, da parte dell'operatore, nei casi di picco del servizio di Contact Center al netto delle call-back attivate ma eliminate dall'utente
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero recall gestite entro 12 ore lavorative dalla data di primo contatto dell'Utente - N2: Numero complessivo recall attivate nel periodo (al netto di quelle eliminate dall'utente)
Formula	$IQ16 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ16 \geq 92\%$ delle recall complessivamente attivate nel periodo
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

IQ17 - Tempo di re-call dell'utente nei casi di attivazione della soluzione di call-back, per picco del servizio (tempi di gestione del 100% delle recall)

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo di richiamata (tempo di re-call) dell'utente, da parte dell'operatore, nei casi di picco del servizio di Contact Center al netto delle call-back attivate ma eliminate dall'utente
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero recall gestite entro 24 ore lavorative dalla data di primo contatto dell'Utente - N2: Numero complessivo recall attivate nel periodo (al netto di quelle eliminate dall'utente)
Formula	$IQ17 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ17 = 100\%$ delle recall complessivamente attivate nel periodo

Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	• Frequenza giornaliera
---	---

IQ18 – Tempestività di esecuzione di una campagna outbound

Descrizione	Valore che esprime il numero di giorni (lavorativi) di ritardo nell'effettuazione, da parte di INPS Servizi, della campagna outbound concordata con l'Istituto
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	• N1: Numero di giorni "X" concordati per l'esecuzione e il completamento della campagna outbound • N2: Numero di giorni "X" effettivi per l'esecuzione e il completamento della campagna outbound
Formula	$IQ18 = N1 - N2$
Valore soglia	IQ18 = 0 giorni lavorativi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	• Frequenza per singola campagna

3.3 Formazione del personale impiegato sul Servizio Operatori del CC

IQ19 - Efficacia della formazione (superamento delle sessioni formative da parte degli Operatori)

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di operatori che hanno superato il test di verifica al termine della formazione ricevuta
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	• N1: Numero di operatori che hanno superato il test con una percentuale di risposte positive superiore all'80% (dato da rilevare per singola giornata di somministrazione test) • N2: Numero complessivo degli operatori a cui è stato somministrato il test di verifica nel periodo di rilevazione (dato da rilevare per singola giornata di somministrazione test)
Formula	$IQ19 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	IQ19 $\geq$ 80% per singola giornata di somministrazione test

Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera (giorno/evento di somministrazione test)
---	--

IQ20 - Efficacia della formazione (Operatori formati)

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di operatori che hanno superato il test con almeno l'80% di risposte corrette e che vengono abilitati da INPS Servizi al servizio di Contact Center
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	Numero di operatori formati: operatori che hanno superato il test con almeno l'80% di risposte corrette e che sono abilitati al servizio (Numero operatori formati) – rilevazione su base giornaliera
Formula	$IQ20 = \text{Numero operatori formati attivi sul Servizio Operatori del Contact Center}$
Valore soglia	$IQ20 = 100\%$ per singola giornata di operatività del Contact Center
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

IQ21 - Tempistiche di erogazione della formazione programmata

Descrizione	Valore che esprime il tempo di erogazione della formazione a tutti gli operatori attivi sul servizio di Contact Center
Unità di misura	Giorni lavorativi
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Data effettiva di erogazione della formazione - N2: Data di erogazione della formazione programmata e concordata con l'Istituto
Formula	$IQ21 = N1 - N2$
Valore soglia	$IQ21 = 0$ giorni lavorativi
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza per singola campagna/evento formativo

IQ22 - Corretta alimentazione del Portale Operatori e degli strumenti di KM

Descrizione	Valore che esprime il numero massimo di segnalazioni effettuate dal personale dell'Istituto relativamente alla non corretta/incompleta gestione e alimentazione del Portale Operatori e degli strumenti di KM da parte di INPS Servizi
Unità di misura	Numero di segnalazioni effettuate dal personale dell'Istituto
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	Numero massimo di segnalazioni ammesse nel periodo (trimestre) per la non corretta/incompleta alimentazione e gestione del Portale Operatori e degli strumenti di KM (Numero massimo segnalazioni per Portale Operatori e strumenti di KM)
Formula	$IQ22 = \text{Numero massimo segnalazioni per Portale Operatori e strumenti di KM}$
Valore soglia	$IQ22 \leq 2$ segnalazioni
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza trimestrale

3.4 Gestione risorse

IQ23 – Percentuale di turn over del personale adibito al Servizio Operatori

Descrizione	Valore che esprime la percentuale del numero di sostituzioni, compresi licenziamenti, di addetti sul totale delle risorse assegnate al servizio operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero di risorse uscite nel trimestre (al netto delle risorse in uscita per dimissioni volontarie) - N2: Numero di risorse in organico a inizio trimestre
Formula	$IQ23 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ23 \leq 7\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza trimestrale

IQ24 - Occupancy level degli Operatori impiegati sul Contact Center

Descrizione	Valore percentuale che esprime il tempo dell'attività dell'operatore attivo sul servizio di Contact Center (incluso il tempo di "after call work")
Unità di misura	Punto percentuale

Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	• N1: Tempo parlato (tempo di conversazione) • N2: Tempo di hold (tempo in cui l'operatore mette in attesa il cliente per avere informazioni) • N3: Tempo di log al sistema (incluso after call work) • N4: Tempo di after call work (valore fisso da includere nell'algoritmo, pari a 20 secondi per singolo contatto gestito) • N5: Tempo Not ready asincrono (Tempo di lavorazione canali asincroni)
Formula	$IQ24 = [(N1+N2+N4) / (N3 - N5)] * 100$
Valore soglia	$IQ24 \leq 88\%$ per il 100% degli Operatori attivi quotidianamente sul servizio
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	• Frequenza giornaliera

IQ25 - Tempo di after call work

Descrizione	Valore che esprime il tempo (in secondi) che l'operatore deve impiegare per svolgere attività legate alla singola chiamata appena conclusa (contatto telefonico inbound e outbound)
Unità di misura	Secondi
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	• N1: Tempo di log al sistema • N2: Tempo parlato (tempo di conversazione) • N3: Tempo di hold (tempo in cui l'operatore mette in attesa il cliente per avere informazioni) • N4: numero complessivo di chiamate gestite • N5: Tempo Not ready asincrono (Tempo di lavorazione canali asincroni)
Formula	$IQ25 = [(N1 - N5) - N2 - N3] / N4$
Valore soglia	$IQ25 \geq 20''$ per il 100% delle chiamate gestite giornalmente
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	• Frequenza giornaliera

IQ27 - Percentuale di addetti appartenenti alle categorie disabili

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di operatori, attivi sul servizio di Contact Center, appartenenti alle categorie disabili
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero di operatori (dipendenti) appartenenti a categorie disabili - N2: Numero complessivo di operatori (dipendenti) attivi sul servizio di Contact Center
Formula	$IQ27 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ27 \geq 8\%$ per singola giornata di operatività del Contact Center
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

3.5 Infrastruttura Tecnologica a supporto del Contact Center

IQ34 - Disponibilità delle piattaforme/strumenti inclusi nel servizio di Control Room

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di disponibilità delle piattaforme e degli strumenti inclusi nel servizio di Control Room
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Tempo di disponibilità delle piattaforme/strumenti del servizio di Control Room nel periodo di osservazione - N2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista nel periodo di osservazione
Formula	$IQ34 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ34 \geq 99,9\%$ giornaliera
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

IQ35 - Disponibilità della piattaforma VDI

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di disponibilità della piattaforma VDI durante l'orario di apertura del Servizio Operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre

Dati da rilevare	- N1: Tempo di disponibilità della piattaforma VDI durante l'orario di apertura del Servizio Operatori - N2: Tempo di disponibilità complessivamente prevista durante l'orario di apertura del Servizio Operatori
Formula	$IQ35 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ35 \geq 99,9\%$ giornaliera
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza giornaliera

IQ36 – Monitoraggio tempi di presa in carico ticket dal Service Desk

Descrizione	Valore percentuale che esprime il numero di ticket presi in carico da parte del Service Desk entro il valore soglia
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero di ticket presi in carico dal Service Desk entro 30 minuti (≤ 30 minuti) - N2: Numero complessivo di ticket pervenuti al Service Desk
Formula	$IQ36 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ36 \geq 98\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza mensile

IQ40 - Tempi di intervento e ripristino guasti bloccanti (alta priorità) dell'infrastruttura VDI

Descrizione	Valore che esprime i tempi medi di intervento e ripristino di guasti bloccanti dell'infrastruttura VDI
Unità di misura	Ore lavorative
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Tempo medio di intervento (in ore lavorative) inferiore a 2 ore (valutato su base trimestrale) - N2: Tempo medio di ripristino guasto bloccante (in ore lavorative) inferiore a 6 ore (valutato su base trimestrale)
Formula	$IQ40 = N1$

	IQ40 = N2
Valore soglia	- N1 ≤ 2 ore - N2 ≤ 6 ore
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Per singolo intervento/ripristino

IQ41 - Tempi di intervento e ripristino guasti non bloccanti (media priorità) dell'infrastruttura VDI

Descrizione	Valore che esprime i tempi medi di intervento e ripristino di guasti non bloccanti dell'infrastruttura VDI
Unità di misura	Ore lavorative
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Tempo medio di intervento (in ore lavorative) inferiore a 4 ore (valutato su base trimestrale) - N2: Tempo medio di ripristino guasto non bloccante (in ore lavorative) inferiore a 16 ore (valutato su base trimestrale)
Formula	IQ41 = N1 IQ41 = N2
Valore soglia	- N1 ≤ 4 ore - N2 ≤ 16 ore
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Per singolo intervento/ripristino

3.6 Qualità del Servizio di Contact Center

IQ44 - Grado di soddisfazione dell'Utenza

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di risposte (valutazioni) positive espresse dall'Utente al sondaggio riguardante il suo grado di soddisfazione rispetto ai servizi di Contact Center erogati (es. efficacia, rapidità e cortesia per il Servizio Operatori Inbound e Outbound). Si considerano le campagne di rilevazione a "freddo" (es. instant feedback) e le campagne di rilevazione "a caldo" (es. emoticon) della Customer Satisfaction
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre

Dati da rilevare	- N1: Numero di risposte positive fornite dall'utente intervistato - N2: Numero complessivo delle domande del sondaggio somministrato all'utente intervistato
Formula	$IQ44 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ44 > 80\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza mensile

IQ45 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Ascolto Chiamate Registrate

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di chiamate ascoltate, dal personale dell'Istituto e/o dal personale di INPS Servizi, con valutazione positiva sulla corretta gestione della chiamata da parte degli operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero di chiamate ascoltate con valutazione positiva - N2: Numero complessivo delle chiamate ascoltate nel periodo
Formula	$IQ45 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ45 \geq 90\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza mensile

IQ46 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Affiancamenti/Ascolti in doppia cuffia

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di affiancamenti, effettuati dal personale dell'Ente e/o dal personale di INPS Servizi, con valutazione positiva sulla corretta gestione della chiamata da parte degli operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero di affiancamenti effettuati con valutazione positiva - N2: Numero complessivo degli affiancamenti effettuati nel periodo
Formula	$IQ46 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ46 \geq 90\%$

Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	• Frequenza mensile
---	---

IQ47 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio contatti asincroni

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti asincroni (es. web-form, fax, e-mail) monitorati, dal personale dell'Ente e/o dal personale di INPS Servizi, con valutazione positiva sulla corretta gestione del singolo contatto da parte degli operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	• N1: Numero di contatti monitorati con valutazione positiva • N2: Numero complessivo di contatti monitorati nel periodo
Formula	$IQ47 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ47 \geq 90\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	• Frequenza mensile

IQ48 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio contatti chat

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di contatti chat monitorati, dal personale dell'Ente e/o dal personale INPS Servizi, con valutazione positiva sulla corretta gestione del contatto chat da parte degli operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	• N1: Numero di contatti chat monitorati con valutazione positiva • N2: Numero complessivo di contatti chat monitorati nel periodo
Formula	$IQ48 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ48 \geq 90\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	• Frequenza mensile

IQ49 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Monitoraggio quesiti Back Office

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di quesiti di back office (inviati dagli operatori del Contact Center al personale dell'Ente) monitorati, dal personale dell'Ente e/o dal personale INPS Servizi, con valutazione positiva sulla corretta gestione dei quesiti da parte degli operatori
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero di quesiti monitorati con valutazione positiva - N2: Numero complessivo di quesiti monitorati nel periodo
Formula	$IQ49 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ49 \geq 90\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza mensile

IQ50 - Qualità del Servizio operatori rilevato attraverso Mystery Audit

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di Mystery Audit (es. mystery call, mail, fax, chat, sms inbound) effettuate con valutazione positiva dal personale dell'Istituto e/o dal personale di INPS Servizi
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	- N1: Numero di mystery audit effettuate con valutazione positiva - N2: Numero complessivo di mystery audit effettuate nel periodo
Formula	$IQ50 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ50 \geq 90\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza mensile

IQ51 - Percentuale di reclami/segnalazioni per servizi di Contact Center

Descrizione	Valore che esprime la percentuale di reclami e/o segnalazioni, effettuati dall'Utente, riguardanti i servizi erogati dal Contact Center
Unità di misura	Punto percentuale
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	N1: Numero di reclami ricevuti inerenti il servizio di CC

	N2: Numero totale di contatti gestiti nel periodo dagli operatori
Formula	$IQ51 = (N1/N2) * 100$
Valore soglia	$IQ51 \leq 0,0005\%$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza mensile

IQ52 - Correttezza delle informazioni fornite dagli Operatori del Contact Center agli Utenti

Descrizione	Valore che esprime il numero di errori documentati (rilevati esclusivamente attraverso l'ascolto da parte dell'Istituto delle chiamate registrate e il monitoraggio dei contatti asincroni, contatti chat e quesiti di back office) relativi a: - errori nelle informazioni comunicate dagli operatori agli Utenti (rispetto a quanto definito nei sistemi di gestione della conoscenza - KM messi a disposizione da parte dell'Istituto) - modalità di erogazione di servizi dispositivi (rispetto alle procedure operative validate dell'Istituto)
Unità di misura	Numero di errori documentati rilevati direttamente dal personale dell'Istituto
Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	Numero di errori documentati rilevati dal personale dell'Istituto (Numero errori documentati rilevati dal personale dell'Ente)
Formula	$IQ52 = \text{Numero errori documentati rilevati dal personale dell'Istituto}$
Valore soglia	$IQ52 = 0$
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	Frequenza trimestrale

3.7 Archiviazione e sicurezza dei dati del Contact Center

IQ53 - Mancato rispetto dei requisiti di archiviazione e sicurezza dei dati, delle misure e degli indici relativi agli SLA

Descrizione	Valore che esprime il numero massimo di segnalazioni effettuate dal personale dell'Istituto relativamente al non corretto/incompleto adempimento/rispetto dei requisiti previsti in materia di: archiviazione e sicurezza dei dati, misure e indici relativi agli SLA
Unità di misura	Numero di segnalazioni effettuate dal personale dell'Istituto

Periodo di riferimento	Trimestre
Dati da rilevare	Numero massimo di segnalazioni effettuate dal personale dell'Istituto nel periodo per il non rispetto dei requisiti di archiviazione e sicurezza dei dati, misure e indici relativi agli SLA (Numero massimo segnalazioni per requisiti di archiviazione e sicurezza dei dati, misure e indici relativi agli SLA)
Formula	$IQ53 = \text{Numero massimo segnalazioni per requisiti di archiviazione e sicurezza dei dati, misure e indici relativi agli SLA}$
Valore soglia	$IQ53 \leq 2$ segnalazioni
Livello di rilevazione dell'indicatore (rispetto della soglia)	• Frequenza mensile