

Qualità dei servizi di call center per l'assistenza ai clienti - Delibera n. 79/09/CSP

FASTALP

OPERATORE:

Anno di riferimento:	2022	Periodo di rilevazione dei dati:		1* SEM.	
				2. SEM	X
				ANNO INTERO	

Per.	Denominazione indicatore	servizi su cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	assistenza ai clienti residenziali di rete fissa	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" (1)	secondi	15
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	45
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	40
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	80

LEGENDA

Per. = Periodicità di rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale;

NOTA

(1) La misura relativa all'IVR è calcolata come "tempo medio di navigazione" e non come "tempo minimo di navigazione".