



Obiettivi di qualità dei servizi di Call Center per l'assistenza ai clienti per l'anno 2024

Indicatori	Misure	Obiettivo 2024
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 01251865100 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa ed accesso ad internet rivolti alla clientela business e residenziale)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	60 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	60 secondi
	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 necessità di effettuare solleciti	80%