

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

FASTALP

OPERATORE:

Anno di riferimento:	2025	Periodo di rilevazione dei dati:		1* SEM.	
				2. SEM	
				ANNO INTERO	Dal 01/01/2025 al 09/08/2025

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	49
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	50
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	43
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	81

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".