

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

OPERATORE:	OPIQUAD		1° SEM.	X
Anno di riferimento:	2022	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	31,0
		Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	19,00
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempodi risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	97,00
		Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	91,6

LEGENDA: Per. = Periodicità della rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale

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