

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

OPERATORE:	OPIQUAD		
Anno di riferimento:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.
			2° SEM. X
			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	30,2
		Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	18,00
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	97,80
		Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	93,5

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".

Opiquad Srl - documento pubblico
Tutti i diritti riservati
D TLC 13 – Ver. 00 – 15/01/22