

**Obiettivi di qualità dei servizi di Call Center per l'assistenza ai clienti - Anno 2022**

Indicatore	Misura	Unità di misura	Obiettivo 2022
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	Media pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta operatore umano per presentare un reclamo	Secondi	30
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta IVR di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Secondi	19
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	92
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	94