

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI CALL CENTER PER L'ASSISTENZA AI CLIENTI PER L'ANNO 2012

Indicatore	Misura	Obiettivo 2012
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 119 (assistenza ai servizi di comunicazione mobile rivolti alla clientela residenziale)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	80 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	35 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	70 %
	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti	95 %
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 187 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa rivolti alla clientela residenziale)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	55 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50 %
	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti	90 %
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 191 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa e mobile rivolti alla clientela affari)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	55 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50 %
	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti	95 %
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	70 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45 %
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 800.102.120 (assistenza tecnica ai collegamenti ADSL rivolta alla clientela affari)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	70 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45 %
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 800.187.800 (assistenza al servizio IPTV)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	70 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45 %
Numero Verde Integrato per l'assistenza ai clienti TOP 800.191.101	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	25 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	25 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	80 %