



Rende (CS) – Via Marco Polo,37 - 87036
 Tel. 199 21 45 00 - Fax 178 30 29 010
 email: info@nowire.it – web: www.nowire.it
 P.I. 02874790781

Allegato B alla delibera 79/09/CSP

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett.b) della delibera n.79/09/CSP del 14 maggio 2009

Anno di riferimento : 2011

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM	
2° SEM	
ANNO	2011

denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1- 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
2- 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	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	42
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20	%	74

