

OPERATORE: CALL  
CENTER:

Nextus Telecom

Nextus Telecom

1° SEM X

2° SEM

ANNO

Anno di riferimento: 2017

Periodo di  
rilevazione dei dati:

**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

55

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

40

b)  
percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

%

31

3 - 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

%

99.2