



OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI CALL CENTER PER L'ANNO 2011

| Indicatore | Misura | Obiettivo 2011 |
|---|--|----------------|
| 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" | 70 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 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" | 52 secondi |
| | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | 68 secondi |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | 53 % |
| | Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti | 95 % |