**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**

| | |
|---|---|
| OPERATORE: | Tecno General s.r.l. |
| CALL CENTER: | Tecno General s.r.l. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 1° SEM | X |
| Anno di riferimento: | Periodo di rilevazione dei dati | 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 | 10 |
| 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 | 14 |
| | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 88 |
| 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 | % | 97 |