



**DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI (E RELATIVE MISURE) UTILIZZATI DA TELECOM ITALIA PER RILEVARE LA QUALITA' DEI PROPRI SERVIZI DI CALL CENTER CHE FORNISCONO ASSISTENZA AI CLIENTI**

INDICATORE	DESCRIZIONE
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b> - Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	E' il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui (completata correttamente da parte del cliente la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center ed il momento in cui può essere selezionata dal cliente la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un cliente non informato della struttura dell'albero di accoglienza (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione che consente di parlare con l'operatore).
- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	E' il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui il cliente seleziona (all'interno dell'albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore ed il momento in cui un operatore risponde.
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	E' la percentuale di chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore entro 20 secondi ad iniziare dal momento in cui il cliente seleziona (all'interno dell'albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore.
- Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti	E' la percentuale di reclami che si chiudono senza ulteriori chiamate di sollecito da parte dell'utente.