

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: BBBELL S.R.L.
CALL CENTER: 0110161600

Anno di riferimento:	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	x
		2° SEM.	
		ANNO	2013

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	12
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	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	16
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	65
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	%	72



Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.



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: BBBELL S.R.L.
CALL CENTER: 0110161600

Anno di riferimento:	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	x
		ANNO	2013

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	13
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	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	16
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	65
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	%	73



Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.



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: BBBELL S.R.L.
CALL CENTER: 0110161600

Anno di riferimento:	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	
		ANNO	2013

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	12
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	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	16
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	65
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	%	72



Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

