

## 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.P.A.	OPERATORE: BBBELL S.P.A.		
	CALL CENTER: 0110161616	CALL CENTER: 0110161616		
		1° SEM.	X	
Anno di riferimento:	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.		
	_	ANNO	2016	

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scetta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	IVR NON PRESENTE
2 - tempo di řísposta dell' addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta,	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	7
ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVB) di	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75
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	%	85



**BBBELL S.P.A.** c/o Centro Piero della Francesca · Corso Svizzera, 185 - 10149 Torino P.IVA/C.F. 08666990018 - REA TO-991171 · tel. 011 0161616 - fax 011 7419142 · www.bbbell.it

(Rev 05a)



## 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.P.A.	OPERATORE: BBBELL S.P.A.		
	CALL CENTER: 0110161616	CALL CENTER: 0110161616		
		1° SEM.		
Anno di riferimento:	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	x	
•		ANNO	2016	

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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	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	IVR NON PRESENTE
2 - tempo वा गंडकेंडरिव वशा वववसरा dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta,	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	8
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	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75
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	%	86



**BBBELL S.P.A.** c/o Centro Piero della Francesca · Corso Svizzera, 185 - 10149 Torino P.IVA/C.F. 08666990018 - REA TO-991171 · tel. 011 0161616 - fax 011 7419142 · www.bbbell.it

(Rev 05a)



## 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.P.A.	
CALL CENTER: 0110161616	

		1° SEM.	
Anno di riferimento:	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
		ANNO	2016

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misur	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	NA (IVR NON PRESENTE)
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta,	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	NA (IVR NON PRESENTE)
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	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	NA (IVR NON PRESENTE)
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	%	86

