

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

INDICATORE	DESCRIZIONE
Tempo medio di risposta dell'operatore	È il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui il cliente viene messo in comunicazione con un addetto.
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi	Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione dell'opzione "operatore" dell'IVR.
Tempo di risoluzione dei reclami a) Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto b) Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto c) Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	Intervallo di tempo, misurato in ore, ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.