



**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
<b>Tempo medio di risposta dell'operatore</b>	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.
<b>Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi</b>	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.
<b>Tempo di risoluzione dei reclami</b> <b>a) Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto</b> <b>b) Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto</b> <b>c) Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti</b>	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.