



Allegato B alla delibera 79/09/CSP del 14 mag. 2009
Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b)

Operatore	UNIDATA S.P.A.
Call Centre	800.609.000

Anno di riferimento:	2024	Periodo di rilevazione dei dati:	1 Sem.	
			2 Sem.	X
			Anno intero	

Per.	O	Denominazione indicatore	Misura/indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore
S/A	O	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	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	40,6
S/A	O	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 assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	8,5
			b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	valore percentuale (%)	83,2
S/A	O	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	(%)	81,4

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo