

**ALLEGATO “B”**  
**OBIETTIVI DI QUALITA’ DEI SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER) PER L’ANNO 2020**  
**(Allegato “B” alla delibera 79/09/CSP)**

Ai sensi di quanto disposto dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che SWB-APB si è prefissata per l’anno 2020.

Indicatori	Misure	Obiettivi
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	IVR non in funzione
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 assistenza e l’istante in cui l’addetto risponde all’utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	120 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	25%
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	75%