

INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO VOCE

OBIETTIVI ANNO 2011

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	MISURA
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% del tempo di fornitura	30 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	80%
	Tempo medio di attivazione	15 gg
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max	10%
Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
	Tempo massimo di riparazione	120 ore
	Tempo medio di riparazione	48 ore
Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore (Allegato B 79/09/CSP)	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	68 sec
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	70 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	45%
	Percentuale dei reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	25%
Addebiti Contestati	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%