

STATISTICHE SERVIZI DI CALL CENTER - NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI (800.80.80.55)

Orario con Operatore: dal Lun al Ven (esclusi i festivi) dalle 8.30-16.30 con orario continuato

ANNO 2011

AS - Accessibilità al Servizio Numero di unità di tempo in cui almeno una linea è libera su totale unità di tempo del servizio con operatore.						LS - Livello di Servizio Rapporto tra il numero di chiamate servite da operatore e il numero delle chiamate che hanno richiesto di parlare con un operatore				TMA - Tempo medio di attesa Dall'ingresso nel sistema sino all'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia		ESITO GENERALE		
Limiti AEEG	> = 90%					> = 80%				< = 4 minuti				
	Tutti i Servizi					Servizio GAS				Servizio GAS				
	MIN TOT	MIN KO	MIN OK	%	Esito	Chiamate Servite	Chiamate da servire	%	Esito	Tempo medio attesa (min)	Esito			
gen-11	9.600	0	9.600	100,00%	ok	665	697	95,41%	ok	0,01,56	ok	ok	Std generale rispettato se valore - su base semestrale - conforme 5 mesi su 6	
feb-11	9.600	0	9.600	100,00%	ok	1.033	1.125	91,82%	ok	0,02,20	ok			
mar-11	11.040	0	11.040	100,00%	ok	608	630	96,51%	ok	0,02,03	ok			
apr-11	9.600	1	9.599	99,99%	ok	1.037	1.139	91,04%	ok	0,02,31	ok			
mag-11	10.560	0	10.560	100,00%	ok	549	563	97,51%	ok	0,01,54	ok			
giu-11	9.600	0	9.600	100,00%	ok	1.003	1.076	93,22%	ok	0,02,24	ok			
lug-11	10.080	0	10.080	100,00%	ok	545	578	94,29%	ok	0,02,09	ok	ok		
ago-11	10.081	0	10.081	100,00%	ok	672	710	94,65%	ok	0,01,57	ok			
set-11	10.560	0	10.560	100,00%	ok	543	566	95,94%	ok	0,02,08	ok			
ott-11	10.080	1	10.079	99,99%	ok	928	994	93,36%	ok	0,02,19	ok			
nov-11	10.080	0	10.080	100,00%	ok	619	638	97,02%	ok	0,02,00	ok			
dic-11	9.601	0	9.601	100,00%	ok	896	949	94,42%	ok	0,02,06	ok			
media gen-dic 2011	120.482	2	120.480	100,00%	ok	9.098	9.665	94,13%	ok	0,01,99	ok	ok		