

Lista Metriche Chiamate

- Quantità

| <u>Metrica</u> | <u>Descrizione</u> |
|-------------------------------|--|
| Offerte | Totale di chiamate arrivate al " <i>Sistema / Software gestione telefonate</i> ". |
| Accettate | Chiamate che il " <i>Sistema / Software gestione telefonate</i> " prende in carico in quanto è in grado di gestirle. L'esito di una chiamata accettata è diverso da "rifiutata". Equivale a [Offerte] - [Rifiutate]. |
| Rifiutate | Chiamate che il " <i>Sistema / Software gestione telefonate</i> " non è in grado di prendere in carico (solitamente per mancanza di risorse) e che quindi non accetta. |
| Servite | Chiamate che sono state risposte da operatore in campagna produttiva, indipendentemente dall'esito telefonico (completate o fallite). |
| Completate | Chiamate terminate con esito telefonico "Completata". Significa che non ci sono stati fallimenti telefonici, cioè che la telefonata è terminata in modo corretto, indipendentemente dalla campagna in cui termina. |
| Fallite | Chiamate che terminano con esito telefonico "Fallita". Significa che si è verificato un fallimento telefonico, cioè che la telefonata è terminata in modo non corretto. |
| Accodate | Chiamate transitate per una campagna di coda, indipendentemente dal fatto che siano state servite oppure no. |
| Accodate e Fallite | Chiamate transitate per una campagna di coda il cui esito telefonico è "Fallita". |
| Accodate e Servite | Chiamate transitate per una campagna di coda che sono state risposte da operatore in campagna produttiva, indipendentemente dall'esito telefonico (completate o fallite). |
| Accodate e non servite | Chiamate transitate per una campagna di coda che non sono state risposte da operatore in campagna produttiva, indipendentemente dall'esito telefonico. Equivale a ([Accodate] - [Accodate e Servite]). |

| | |
|-------------------------------------|---|
| Completate in Accoglienza | Chiamate che terminano con esito "Completata" in campagna di accoglienza e che non sono state risposte da operatore in campagna produttiva. |
| Completate in campagna IVR | Chiamate che terminano con esito "Completata" in campagna IVR generica e che non sono state risposte da operatore in campagna produttiva. |
| Completate in coda | Chiamate che terminano con esito "Completata", cioè in modo corretto, in campagna di coda senza essere state servite. |
| Completate in Segreteria | Chiamate che terminano con esito "Completata", cioè in modo corretto, in campagna di segreteria e che non sono state servite (non sono state risposte da operatore in campagna produttiva). |
| Provenienti da Altrove | Chiamate terminate nel servizio corrente ma arrivate (per mezzo di un trasferimento) da un altro servizio. |
| Servite Subito | Chiamate risposte da operatore in campagna produttiva senza essere transitate dalla campagna di coda, indipendentemente dall'esito telefonico (completate o fallite). |
| Servite dopo coda | Chiamate risposte da operatore in campagna produttiva dopo essere transitate dalla campagna di coda, indipendentemente dall'esito telefonico (completate o fallite). |
| Servite e completate | Chiamate che sono state risposte da operatore in campagna produttiva e che sono terminate con esito telefonico "Completata", cioè in modo corretto senza fallimenti telefonici. |
| Servite in ultima Produttiva | Chiamate che sono state servite (cioè risposte da operatore) nell'ultima campagna produttiva. |
| Non Servite | Chiamate che non sono mai state risposte da operatore in campagna produttiva, indipendentemente dall'esito telefonico (Completata o Fallita). |
| Non Servite e Completate | Chiamate che non sono mai state risposte da operatore in campagna produttiva e che sono terminate con esito "Completata", cioè in modo corretto senza fallimenti telefonici. |
| Non Servite e Fallite | Chiamate che non sono mai state risposte da operatore in campagna produttiva e che sono terminate con esito "Fallita" (significa che si è verificato un fallimento telefonico). |

| | |
|--------------------------|---|
| Servite e fallite | Chiamate che sono state risposte da operatore in campagna produttiva e che sono terminate con esito telefonico "Fallita"(significa che si è verificato un fallimento telefonico). |
|--------------------------|---|

- Tempo

| <u>Metrica</u> | <u>Descrizione</u> |
|--|---|
| Durata | Tempo di durata chiamata totale, inteso dal momento di ingresso della chiamata nel call center fino al momento di chiusura della chiamata stessa (dal primo all'ultimo servizio). |
| Durata Avg | Tempo di durata chiamata medio, inteso dal momento di ingresso della chiamata nel call center fino al momento di chiusura della chiamata stessa (dal primo all'ultimo servizio). |
| Durata Max | Tempo di durata chiamata massimo, inteso dal momento di ingresso della chiamata nel call center fino al momento di chiusura della chiamata stessa (dal primo all'ultimo servizio). |
| Tempo alla risposta Chiamata | Tempo alla risposta chiamata totale, inteso a partire dal momento di ingresso della chiamata nel call center fino al momento di risposta dell'operatore all'interno della prima campagna produttiva. |
| Tempo alla risposta Chiamata Avg | Tempo alla risposta chiamata medio, inteso a partire dal momento di ingresso della chiamata nel call center fino al momento di risposta dell'operatore all'interno della prima campagna produttiva. |
| Tempo alla risposta Chiamata Max | Tempo alla risposta chiamata massimo, inteso a partire dal momento di ingresso della chiamata nel call center fino al momento di risposta dell'operatore all'interno della prima campagna produttiva. |
| Tempo alla risposta effettivo | Tempo alla risposta effettivo totale, inteso a partire dal momento di assegnazione alla prima campagna produttiva del primo servizio fino al momento di risposta dell'operatore all'interno della stessa campagna (coda + assegnazione per quella campagna). |
| Tempo alla risposta effettivo Avg | Tempo alla risposta effettivo medio, inteso a partire dal momento di assegnazione alla prima campagna produttiva del primo servizio fino al momento di risposta dell'operatore all'interno della stessa campagna (coda + assegnazione per quella campagna). |
| Tempo alla risposta effettivo Max | Tempo alla risposta effettivo massimo, inteso a partire dal momento di assegnazione alla prima campagna produttiva del primo servizio fino al momento di risposta dell'operatore all'interno della stessa campagna (coda + assegnazione per quella campagna). |
| Tempo di abbandono in coda | Tempo di coda per le chiamate abbandonate in coda (terminate in coda) e servite. |

| | |
|--|--|
| Tempo di abbandono in coda Avg | Tempo di coda medio per le chiamate abbandonate in coda (terminate in coda) e servite. |
| Tempo di abbandono in coda Max | Tempo di coda massimo per le chiamate abbandonate in coda (terminate in coda) e servite. |
| Tempo di coda | Tempo di coda totale per chiamate sia servite che non (dal primo all'ultimo servizio). |
| Tempo di coda Avg | Tempo di coda medio per chiamate sia servite che non (dal primo all'ultimo servizio). |
| Tempo di coda Max | Tempo di coda massimo per chiamate sia servite che non (dal primo all'ultimo servizio). |
| Tempo di conversazione Chiamata | Tempo di conversazione totale (dal primo all'ultimo servizio). |
| Tempo di conversazione Chiamata Avg | Tempo di conversazione medio (dal primo all'ultimo servizio). |
| Tempo di conversazione Chiamata Max | Tempo di conversazione massimo (dal primo all'ultimo servizio). |