

OPERATORE: UNIGROUP S.P.A.  
 CALL CENTER: ...

Anno di riferimento: <b>2024</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
		2° SEM.	X
		ANNO	<b>2024</b>

**OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2024 SERVIZI MOBILE**

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO
<b>Tempo di attivazione del servizio voce</b>	<b>Percentile 95% del tempo di fornitura</b>	
	Percentile 95% tempo di fornitura	<b>30 minuti</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	<b>95%</b>
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	<b>75 secondi</b>
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	<b>45 secondi</b>
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	<b>55%</b>
<b>Reclami sugli addebiti</b>	Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo (servizio pre-pagato)	<b>5%</b>
<b>Probabilità di mantenimento della connessione voce</b>	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	<b>98%</b>
<b>Accessibilità al servizio voce</b>	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	<b>99%</b>