

INDICATORE	Misura	Unità di misura	OBIETTIVI 2024
<p><b>Tempo di navigazione</b></p> <p>Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.</p>	media dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	<b>n.a.</b>
<p><b>Tempo di attesa</b></p> <p>Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.</p>	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	<b>10</b>
	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	<b>90,00%</b>
<p><b>Tasso di risoluzione dei reclami</b></p> <p>Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.</p>	Percentuale	%	<b>92,50%</b>

**Convergenze S.p.A. Società Benefit**

Sede legale: via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Sede operativa: Convergenze Innovation Center, Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Contatti: numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962100

[info@convergenze.it](mailto:info@convergenze.it) [www.convergenze.it](http://www.convergenze.it)

P.IVA/CFISCALE 04 3139 20 656 R.E.A.