

OPERATORE		Convergenze S.p.A.									
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI		dal 01/01/2014 al 31/12/2014									
SEZIONE	INDICATORE / SERVIZIO DA ANALIZZARE	MISURE			RELAZIONI OBLIGATORIE						
1. Tempo di attivazione del servizio in linea	40 (servizio diretto con propria struttura)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di fornitura < T1 [min]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di fornitura < T2 [min]	T3 = Tempo di attivazione complessivo (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'indicatore è migliorato rispetto alle date concordate con il cliente [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì [h]	Orario per prendere gli ordini il sabato [h]	Orario per prendere gli ordini la domenica [h]	Accuratezza degli appuntamenti (percentuale)		
	41 (servizio diretto con struttura di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di fornitura < T1 [min]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di fornitura < T2 [min]	T3 = Tempo di attivazione complessivo (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'indicatore è migliorato rispetto alle date concordate con il cliente [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì [h]	Orario per prendere gli ordini il sabato [h]	Orario per prendere gli ordini la domenica [h]	Accuratezza degli appuntamenti (percentuale)		
	NOTE	Fattore di moltiplicamento [x]									
2. Tempo di attivazione per il cliente in linea	40 (servizio diretto con propria struttura)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di attivazione < T1 [min]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di attivazione < T2 [min]	T3 = Tempo di attivazione complessivo (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'indicatore è migliorato rispetto alle date concordate con il cliente [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì [h]	Orario per prendere gli ordini il sabato [h]	Orario per prendere gli ordini la domenica [h]	Accuratezza degli appuntamenti (percentuale)		
	41 (servizio diretto con struttura di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di attivazione < T1 [min]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di attivazione < T2 [min]	T3 = Tempo di attivazione complessivo (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'indicatore è migliorato rispetto alle date concordate con il cliente [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì [h]	Orario per prendere gli ordini il sabato [h]	Orario per prendere gli ordini la domenica [h]	Accuratezza degli appuntamenti (percentuale)		
	NOTE	Convergenze S.p.A. Non fornisce il servizio indicato in modalità CPS									
3. Tempo di attivazione del servizio in linea	40 (servizio diretto con propria struttura)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di attivazione < T1 [min]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di attivazione < T2 [min]	T3 = Tempo di attivazione complessivo (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'indicatore è migliorato rispetto alle date concordate con il cliente [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì [h]	Orario per prendere gli ordini il sabato [h]	Orario per prendere gli ordini la domenica [h]	Accuratezza degli appuntamenti (percentuale)		
	41 (servizio diretto con struttura di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di attivazione < T1 [min]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di attivazione < T2 [min]	T3 = Tempo di attivazione complessivo (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'indicatore è migliorato rispetto alle date concordate con il cliente [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì [h]	Orario per prendere gli ordini il sabato [h]	Orario per prendere gli ordini la domenica [h]	Accuratezza degli appuntamenti (percentuale)		
	NOTE	Convergenze S.p.A. Non fornisce il servizio indicato in modalità CPS									
4. Percentuale di chiamate in attesa	40 (servizio diretto con propria struttura)	T1 = Percentuale di chiamate in attesa (numero nazionale)	T2 = Percentuale di chiamate in attesa (numero nazionale)	T3 = Percentuale di chiamate in attesa (numero nazionale)	Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per metodo b) c) d)	In caso di selezione di metodi di misura a) b) c) d) descrivere la combinazione utilizzata				
	41 (servizio diretto con struttura di altri operatori)	T1 = Percentuale di chiamate in attesa (numero nazionale)	T2 = Percentuale di chiamate in attesa (numero nazionale)	T3 = Percentuale di chiamate in attesa (numero nazionale)	Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per metodo b) c) d)	In caso di selezione di metodi di misura a) b) c) d) descrivere la combinazione utilizzata				
	NOTE	Convergenze S.p.A. Non fornisce il servizio indicato in modalità CPS									
5. Tempo di attivazione del servizio in linea	40 (servizio diretto con propria struttura)	T1 = Tempo medio di attivazione (standard specifico)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di attivazione < T2 [min]	T3 = Tempo di attivazione complessivo (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'indicatore è migliorato rispetto alle date concordate con il cliente [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì [h]	Orario per prendere gli ordini il sabato [h]	Orario per prendere gli ordini la domenica [h]	Accuratezza degli appuntamenti (percentuale)		
	41 (servizio diretto con struttura di altri operatori)	T1 = Tempo medio di attivazione (standard specifico)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di attivazione < T2 [min]	T3 = Tempo di attivazione complessivo (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'indicatore è migliorato rispetto alle date concordate con il cliente [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì [h]	Orario per prendere gli ordini il sabato [h]	Orario per prendere gli ordini la domenica [h]	Accuratezza degli appuntamenti (percentuale)		
	NOTE	Convergenze S.p.A. Non fornisce il servizio indicato in modalità CPS									
6. Tempo di risposta del servizio in linea	40 (servizio diretto ed indiretto)	tempo medio di risposta a) b) c) d)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per metodo b) c) d)	Prezzi applicati in caso di selezione di metodi di misura a) b) c) d) descrivere la combinazione utilizzata				
	41 (servizio diretto ed indiretto)	tempo medio di risposta a) b) c) d)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per metodo b) c) d)	Prezzi applicati in caso di selezione di metodi di misura a) b) c) d) descrivere la combinazione utilizzata				
	NOTE	Convergenze S.p.A. non fornisce servizi di consultazione clienti									
7. Tempo di risposta del servizio in linea	40 (servizio diretto ed indiretto)	tempo medio di risposta a) b) c) d)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per metodo b) c) d)	Prezzi applicati in caso di selezione di metodi di misura a) b) c) d) descrivere la combinazione utilizzata				
	41 (servizio diretto ed indiretto)	tempo medio di risposta a) b) c) d)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per metodo b) c) d)	Prezzi applicati in caso di selezione di metodi di misura a) b) c) d) descrivere la combinazione utilizzata				
	NOTE	Convergenze S.p.A. non fornisce servizi di consultazione clienti									
8. Accuratezza della fatturazione	40 (servizio diretto ed indiretto)	percentuale di fatture con errore [%]	percentuale di fatture con errore [%]	percentuale di fatture con errore [%]	Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per metodo b) c) d)	In caso vengano utilizzate fatture elettroniche, indicare la frequenza con cui si verificano gli errori e il numero di fatture con errore				
	41 (servizio diretto ed indiretto)	percentuale di fatture con errore [%]	percentuale di fatture con errore [%]	percentuale di fatture con errore [%]	Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per metodo b) c) d)	In caso vengano utilizzate fatture elettroniche, indicare la frequenza con cui si verificano gli errori e il numero di fatture con errore				
	NOTE	Convergenze S.p.A. non fornisce servizi di consultazione clienti									
9. Tempo di risposta del servizio in linea	40 (servizio diretto ed indiretto)	tempo medio di risposta a) b) c) d)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per metodo b) c) d)	Prezzi applicati in caso di selezione di metodi di misura a) b) c) d) descrivere la combinazione utilizzata				
	41 (servizio diretto ed indiretto)	tempo medio di risposta a) b) c) d)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per metodo b) c) d)	Prezzi applicati in caso di selezione di metodi di misura a) b) c) d) descrivere la combinazione utilizzata				
	NOTE	Convergenze S.p.A. non fornisce servizi di consultazione clienti									

Legenda

- La casella da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelle con sfondo celeste (per eventuali note)

Gli orari indicati devono essere forniti nel formato ore e minuti separati da un punto (es. 08:00) come nell'esempio che segue:
 Nel caso di orario continuato, fare riferimento alla tabella sottostante con l'ora di inizio orario di pagamento.

inizio orario	fine orario
1	1
martedì	08:00 - 19:00
martedì	19:00 - 20:00

NB: Il presente modello ha carattere informativo. Eventuali proposte/risposte possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica