

**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 2016**

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 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						Limiti AEEG								Limiti AEEG													
≥ 95%						≥ 80%								≤ 200 secondi (3 minuti e 20 sec)													
Tutti i Servizi (no possibile distinguere)					Esito	Tutti i Servizi				Esito	Solo GAS			Esito	Solo EE			Esito	Tutti i Servizi		Esito	Solo GAS		Esito	Solo EE	Esito	ESITO GENERALE
MIN TOT	MIN KO	MIN OK	%	Chiamate e Servite		Chiamate da servire	%	Chiamate e Servite	Chiamate da servire		%	Chiamate e Servite	Chiamate da servire		%	Chiamate e Servite	Chiamate da servire		%	Tutti i Servizi		Esito	Solo GAS				
gen-16	9.120	0	9.120	100,00%	ok	1.756	1.949	90,10%	ok	772	855	90,29%	ok	228	272	83,82%	ok	0.02.46	ok	0.02.47	ok	0.02.15	ok	ok	ko		
feb-16	9.600	7	9.593	99,93%	ok	2.497	3.078	81,12%	ok	1.460	1.848	79,00%	ko	224	282	79,43%	ko	0.04.07	ko	0.04.18	ko	0.03.41	ko	ko			
mar-16	10.560	0	10.560	100,00%	ok	2.217	2.519	88,01%	ok	988	1.134	87,13%	ok	254	290	87,59%	ok	0.03.26	ko	0.03.30	ko	0.03.10	ok	ko			
apr-16	9.600	0	9.600	100,00%	ok	1.952	2.277	85,73%	ok	995	1.150	86,52%	ok	232	283	81,98%	ok	0.03.28	ko	0.03.29	ko	0.03.04	ok	ko			
mag-16	10.561	0	10.561	100,00%	ok	2.059	2.246	91,67%	ok	907	1.001	90,61%	ok	320	351	91,17%	ok	0.02.55	ok	0.02.55	ok	0.02.50	ok	ok			
giu-16	10.080	0	10.080	100,00%	ok	2.159	2.458	87,84%	ok	1.197	1.341	89,26%	ok	250	307	81,43%	ok	0.03.08	ok	0.03.11	ok	0.02.47	ok	ok			
lug-16	10.080	0	10.080	100,00%	ok	1.758	1.889	93,07%	ok	680	732	92,90%	ok	259	289	89,62%	ok	0.02.50	ok	0.02.42	ok	0.02.50	ok	ok			
ago-16	10.080	0	10.080	100,00%	ok	1.564	1.764	88,66%	ok	606	683	88,73%	ok	210	241	87,14%	ok	0.02.52	ok	0.02.51	ok	0.02.45	ok	ok			
set-16	10.560	0	10.560	100,00%	ok	2.065	2.322	88,93%	ok	797	882	90,36%	ok	342	399	85,71%	ok	0.03.06	ok	0.03.01	ok	0.03.01	ok	ok			
ott-16	10.080	0	10.080	100,00%	ok	2.140	2.422	88,36%	ok	879	998	88,08%	ok	350	409	85,57%	ok	0.03.18	ok	0.03.18	ok	0.03.03	ok	ok			
nov-16	9.120	0	9.120	100,00%	ok	1.960	2.180	89,91%	ok	822	916	89,74%	ok	342	385	88,83%	ok	0.03.15	ok	0.03.12	ok	0.03.17	ok	ok			
dic-16	9.600	0	9.600	100,00%	ok	1.790	1.993	89,81%	ok	839	933	89,92%	ok	217	252	86,11%	ok	0.03.10	ok	0.03.11	ok	0.03.04	ok	ok			
media gen-dic 2015	119.041	7	119.034	99,99%	ok	23.917	27.097	88,26%	ok	10.942	12.473	87,73%	ok	3228	3760	85,85%	ok	0.03.12	ok	0.03.12	ok	0.02.59	ok	ok			

Sid generale rispettato se valore - su base semestrale - conforme 5 mesi su 6