

**DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI (E RELATIVE MISURE) UTILIZZATI DA KENA  
PER RILEVARE LA QUALITÀ DEI PROPRI SERVIZI DI CALL CENTER CHE FORNISCONO ASSISTENZA AI CLIENTI**

INDICATORE	DESCRIZIONE
<b>Tempo di navigazione</b>	È il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui viene completata correttamente da parte del cliente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dal cliente la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un cliente non informato della struttura dell'albero di accoglienza (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione che consente di parlare con l'operatore).
<b>Tempo di attesa</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti</li><li>- Percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</li></ul>	È il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui il cliente seleziona (all'interno dell'albero di accoglienza) la scelta che consente di parlare con un operatore ed il momento in cui l'operatore risponde