



Istituto Nazionale di Statistica

CENSIMENTO DELLE ISTITUZIONI NON PROFIT

**INDICATORI DI QUALITÀ E MONITORAGGIO PER IL SERVIZIO DI NUMERO
VERDE**
(versione provvisoria)

1. Indicatori di qualità e monitoraggio delle attività del Numero Verde

File contenente gli indicatori per la valutazione della qualità del servizio, con dettaglio giornaliero e per fascia oraria.

Il file dovrà contenere i seguenti indicatori:

- Numero chiamate in entrata
- Numero chiamate abbandonate
- % chiamate abbandonate
- Numero chiamate risposte da operatore
- % chiamate risposte da operatore
- Numero chiamate risposte entro 10 secondi
- % chiamate risposte entro 10 secondi
- Tempo medio di risposta
- Numero medio operatori loggati
- Durata media di conversazione (in secondi)

2. Indicatori di qualità e monitoraggio della gestione email relative alle attività del Numero Verde

Per le email, con riferimento giornaliero, dovranno essere prodotti i seguenti indicatori:

- Numero email in entrata
- Numero email evase fra quelle in entrata
- % email evase su email in entrata
- Numero email evase entro 24 ore dall'arrivo
- % email evase su email entro 24 ore dall'arrivo su totale email evase
- Numero email inviate con materiale informativo su richiesta Istat (vd. Allegato regole di contatto)

Gli indicatori dovranno essere forniti ad Istat giornalmente, con aggiornamento al giorno lavorativo precedente.

Mensilmente il Fornitore dovrà inviare ad Istat un report di indicatori con i dati cumulati mensili, riferito al mese di lavorazione precedente.