

OPERATORE		INDICAZIONI OBLIGATORIE															
TIMMAGGIO S.p.A.		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S11 <= []		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S12 <= []		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) <= []		Percentuale di casi per cui l'efficienza è superiore a quella concordata con il cliente <= []		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <= []		Orario per prendere gli ordini il sabato <= []		Orario per prendere gli ordini la domenica <= []		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) <= []	
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI		MISURE															
settembre 2017		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S11 <= []		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S12 <= []		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) <= []		Percentuale di casi per cui l'efficienza è superiore a quella concordata con il cliente <= []		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <= []		Orario per prendere gli ordini il sabato <= []		Orario per prendere gli ordini la domenica <= []		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) <= []	
1 - Tempo di fornitura per il cliente (tabella)		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S11 <= []		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S12 <= []		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) <= []		Percentuale di casi per cui l'efficienza è superiore a quella concordata con il cliente <= []		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <= []		Orario per prendere gli ordini il sabato <= []		Orario per prendere gli ordini la domenica <= []		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) <= []	
2 - Tempo di fornitura per il cliente (tabella)		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S11 <= []		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S12 <= []		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) <= []		Percentuale di casi per cui l'efficienza è superiore a quella concordata con il cliente <= []		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <= []		Orario per prendere gli ordini il sabato <= []		Orario per prendere gli ordini la domenica <= []		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) <= []	
3 - Tempo di riparazione e manutenzione		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione S11 <= []		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione S12 <= []		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) <= []		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione S11 <= []		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <= []		Orario per prendere gli ordini il sabato <= []		Orario per prendere gli ordini la domenica <= []		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) <= []	
4 - Percentuale di chiamate a vuoto		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali <= []		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali <= []		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali <= []		Metodo di misura a) / b) / c) / d) <= []		Numero di campioni (solo per i metodi b) / c) / d) <= []		In caso di utilizzo del metodo di misura c) descrivere la combinazione utilizzata <= []		In caso di utilizzo del metodo di misura c) descrivere la combinazione utilizzata <= []		In caso di utilizzo del metodo di misura c) descrivere la combinazione utilizzata <= []	
5 - Tempo di elaborazione della chiamata		T1 = Tempo medio di elaborazione della chiamata nazionale <= []		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di elaborazione S12 <= []		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di elaborazione S12 <= []		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di elaborazione S12 <= []		Metodo di misura a) / b) / c) / d) <= []		Numero di campioni (solo per i metodi b) / c) / d) <= []		In caso di utilizzo del metodo di misura c) descrivere la combinazione utilizzata <= []		In caso di utilizzo del metodo di misura c) descrivere la combinazione utilizzata <= []	
6 - Tempo di risposta del cliente (tabella)		tempo medio di risposta <= []		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 <= []		percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <= []		Metodo di misura a) / b) <= []		Numero di campioni (solo per metodo b) <= []					
7 - Tempo di risposta del cliente (tabella)		tempo medio di risposta <= []		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 <= []		percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <= []		Metodo di misura a) / b) <= []		Numero di campioni (solo per metodo b) <= []					
8 - Tempo di risposta del cliente (tabella)		tempo medio di risposta <= []		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 <= []		percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <= []		Metodo di misura a) / b) <= []		Numero di campioni (solo per metodo b) <= []		Prezzi applicati o indicio nella pagina web di pubblicazione dei prezzi <= []			
9 - Percentuale di chiamate in attesa (tabella)		Percentuale di chiamate in attesa <= []		Percentuale di chiamate in attesa <= []		Percentuale di chiamate in attesa <= []		Percentuale di chiamate in attesa <= []		Metodo di misura a) / b) <= []		Numero di campioni (solo per metodo b) <= []					
10 - Fattori di servizio (tabella)		percentuale di fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami <= []		percentuale di fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami <= []		percentuale di fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami <= []		percentuale di fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami <= []		In caso vengano emesse fatture elettroniche per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagati indicare la percentuale di fatture emesse <= []		In caso vengano emesse fatture elettroniche per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagati indicare la percentuale di fatture emesse <= []		In caso vengano emesse fatture elettroniche per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagati indicare la percentuale di fatture emesse <= []		In caso vengano emesse fatture elettroniche per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagati indicare la percentuale di fatture emesse <= []	
11 - Accuratezza della fatturazione (tabella)		percentuale di fatture errate <= []		percentuale di fatture errate <= []		percentuale di fatture errate <= []		percentuale di fatture errate <= []									
12 - Tempo di attivazione della chiamata (tabella)		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione S11 <= []		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione S12 <= []		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione S12 <= []		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione S12 <= []									

Legenda
 - Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicatori obbligatori) e quelle con sfondo celsa (per eventuali note)

inizio orario	fine orario
giorno	giorno
ore	ore
min	min
sec	sec
matina →	11:00 - 13:00
pomeriggio →	14:00 - 17:30

NB: Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica