

<b>Nome Struttura:</b>	CSI
<b>Processo:</b>	Processo di gestione dei reclami pervenuti tramite Contact Center Miglioramento tempi di risposta ai reclami
<b>Tempo medio di evasione dei problemi tecnici (IN H)</b>	48

N. progressivo reclami pervenuti	A	B	C	D
	Ora arrivo reclamo (formato GG/MM/AA HH:MM)	Ora risoluzione reclamo (formato GG/MM/AA HH:MM)	Tempo di lavorazione del reclamo (B-A)	Miglioramento dei tempi di lavorazione (C-48.00)

Il Direttore Tecnico

\_\_\_\_\_

Il Soggetto valutatore

\_\_\_\_\_

TOTALE DEI RECLAMI LAVORATI	0
TOTALI DEI RECLAMI EVASI ENTRO LE 48 ORE	0
TOTALI DEI RECLAMI EVASI OLTRE LE 48 ORE	0
TOTALI DEI RECLAMI NON EVASI	0
% dei reclami evasi tempestivamente	0,00%

<b>Nome Struttura:</b>	CSI
<b>Processo:</b>	Processo di gestione dei reclami pervenuti tramite Contact Center Miglioramento tempi di risposta ai reclami
<b>Tempo medio di evasione dei problemi tecnici (IN H)</b>	48

N. progressivo reclami pervenuti	A	B	C	D
	Ora arrivo reclamo (formato GG/MM/AA HH:MM)	Ora risoluzione reclamo (formato GG/MM/AA HH:MM)	Tempo di lavorazione del reclamo (B-A)	Miglioramento dei tempi di lavorazione (C-48.00)

Il Direttore Tecnico

Il Soggetto valutatore

<b>TOTALE DEI RECLAMI LAVORATI</b>	0
<b>TOTALI DEI RECLAMI EVASI ENTRO LE 48 ORE</b>	0
<b>TOTALI DEI RECLAMI EVASI OLTRE LE 48 ORE</b>	0
<b>TOTALI DEI RECLAMI NON EVASI</b>	0
<b>% dei reclami evasi tempestivamente</b>	0,00%

Anno di rilevazione

---

<b>Nome Struttura:</b>	CSI
<b>Processo:</b>	Processo di gestione dei reclami pervenuti tramite Contact Center
<b>Tempo medio di evasione dei problemi tecnici (in H):</b>	48

	Gennaio - Giugno	Luglio - Ottobre	Totale
<b>TOTALE DEI TICKET PERVENUTI</b>			
<b>TOTALI DEI RECLAMI EVASI ENTRO LE 48 ORE</b>			
<b>TOTALI DEI RECLAMI EVASI OLTRE LE 48 ORE</b>			
<b>TOTALI DEI RECLAMI NON EVASI</b>			
<b>% dei ticket evasi entro 48h</b>			
<b>% dei ticket evasi oltre 48h</b>			
<b>% dei ticket non evasi</b>			

Il Direttore Tecnico

---

Il Soggetto valutatore

---

**SCHEDA PER LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI CONTINUITA' PER LE UNITA' DI PERSONALE COINVOLTE NEL PROCESSO DI GESTIONE RECLAMI PERVENUTI TRAMITE CONTACT CENTER**

**ELEMENTO RETRIBUTIVO ANNUO INDIVIDUALE DI PRODUTTIVITA' COLLETTIVA PARI A € <sup>(1)</sup>:**

(1) [l'importo indicato è lordo]

N.B. = Compilare SOLO le celle in bianco: quelle in grigio si riempiono automaticamente

**Data:**

**Soggetto responsabile della valutazione: Presidente del CSI**

**Processo valutato: Processo di gestione dei reclami pervenuti tramite Contact Center**

A	B	C	D	E	F
Obiettivi	Indicatore	Valore atteso dell'indicatore	Valore effettivo dell'indicatore	% Elemento retributivo corrisposto (*)	Importo individuale corrispondente
<b>Ob.: Migliorare i tempi di smistamento e assegnazione alle unità responsabili dei reclami pervenuti tramite Contact Center</b>	N. ticket evasi <=48h	70%	0%	0%	€ 0,00
	N. ticket evasi >48h		Percentuale (')	(') Valori calcolati rispetto al totale dei reclami ricevuti al 31.10	
	Numero ticket non evasi		Percentuale (')		
N. reclami ricevuti al 31.10					

**Il Direttore Tecnico**

**Il Soggetto valutatore**