

RISULTATI ANNUALI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO MOBILE DI VODAFONE PER L'ANNO 2008

Standard	Risultato anno 2008
<i>Tempo di rinnovo del credito</i>	<i>95% di ricariche entro 0.2 minuti</i>
<i>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore</i>	<i>tempo medio di attraversamento IVR = 106 secondi</i> <i>tempo medio di risposta = 30 secondi</i> <i>% di chiamate con tempo di risposta e' inferiore a 20 secondi = 67%</i>
<i>Accuratezza della fatturazione</i>	<i>0.54% delle fatture oggetto di contestazione hanno generato riaccredito</i>
<i>Accessibilità del servizio GSM</i>	<i>99.73% delle chiamate sono andate a buon fine</i> <i>99.78% delle connessioni a pacchetto sono andate a buon fine</i>
<i>Probabilità di mantenimento della connessione</i>	<i>99.07% delle connessioni voce GSM sono terminate con successo sulla rete</i>
<i>Tempo di risposta dei servizi consultazione elenchi</i>	<i>tempo medio di risposta = 2 secondi</i> <i>92% delle chiamate hanno avuto un tempo di risposta inferiore a 20 secondi</i>
<i>Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms</i>	<i>99.73% degli SMS sono stati consegnati al centro di raccolta</i>
<i>Reclami sugli addebiti</i>	<i>Per gli abbonamenti: 0.37%</i> <i>Per le carte ricaricabili: 0.01%</i>
<i>Tempo di attivazione del servizio voce (pre-pagati e post-pagati)</i>	<i>95% delle attivazioni completate entro 3.25 ore</i> <i>100% delle attivazioni completate nelle 48 ore</i>
<i>Tempo massimo per l'accredito al Cliente</i>	<i>99.37% entro 90 giorni</i>

Per approfondimenti ed ulteriori informazioni sulla Carta del Cliente per i servizi mobili di Vodafone si rimanda al sito web www.vodafone.it, sezione "Vodafone pensa a te".