

Progetto Benchmark CMMC 2024 - KPI selezionati

Azienda o BPO

Metrica o KPI <small>(vedere sotto le definizioni)</small>	valore rilevato	(a) data di misurazione	(b) canale impiegato	(c) funzione più interessata al KPI	(d) tipologia di servizio fornito	(e) industry della Azienda o Azienda/Ciente del BPO
<i>in queste colonne riportare il numero scelto tra quelli sotto indicati</i>						
First Resolution (FCR)	%					
Tempo medio di risposta (ART)	min. - sec.					
Net Promoter Score (NPS)	%					
<i>Dati relativi all'applicazione di una soluzione di Intelligenza Artificiale: Assistente Virtuale del Servizio Clienti, dedicato a supportare l'operatore (agent) nell'accesso a documentazioni e KB interna e per aiutarlo con next best action .</i>						
Utilizzo Assistente Virtuale	%			1. 2. 9.	7.	
Efficacia Assistente Virtuale	%			1. 2. 9.	7.	

Nota 1) La scheda va ritornata compilata (anche in parte) via e-mail a: segreteria_cmmc@markab.it - oppure a: marialaura.cappetti@markab.it

Nota 2) Per riportare valori diversi della stessa metrica (per industry, tipologia di servizio o canale) fare più copie di questa scheda.

FCR. Percentuale delle risoluzioni alla prima chiamata o contatto diviso per il numero totale di casi gestiti. Metrica usata per misurare le richieste o i problemi risolti alla prima chiamata/contatto con un agente di Contact Center. Se il FCR è pari al 70% significa che il 30% dei clienti richiamano per lo stesso problema.

ART. Average Response Time. Il tempo medio di risposta è il tempo medio che un cliente attende per ricevere una risposta. Viene calcolato sommando tutto il tempo trascorso tra la ricezione di un messaggio del cliente e l'invio di una risposta e dividendolo per il numero di interazioni. Misurato in min. e sec.

NPS. Net Promoter Score. Calcolato sottraendo la percentuale dei detrattori alla percentuale dei promotori.

UAV. Percentuale di interazioni gestite a supporto degli Agenti con l'impiego di Assistenti basati sull'IA rispetto al totale delle interazioni gestite.

EAV. Tasso di accuratezza delle risposte. Misura la percentuale di richieste degli Agenti riconosciute correttamente dal sistema sul totale delle richieste.

	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1) ultimi 12 mesi		1. voce	1 - Customer Service	1 - Customer Service	1 - Tech Electronic
2) mettere la data		2. e-mail	2 - Contact Center	2 - Help Desk	2 - Energy Utilities
		3. livechat	3 - Customer Experience	3 - Teleselling	3 - Telecom - Media
		4. WhatsApp	4 - Customer Journey	4 - Recupero Crediti	4 - Banking
		5. video	5 - Marketing	5 - Custom Satisfaction	5 - Insurance
		6. web	6 - Artificial Intelligence	6 - Ricerche Mercato	6 - Transition Postal S.
		7. social network	7 - R.E. - Comunicazioni	7 - Supporto interno	7 - Manufacturing
			8 - Data Analytics	8 - altro	8 - Retail
			9 - Employee Experience		9 - Automotive
					10 - PA
					11 - Healthcare
					12 - Fascion Luxury