

**ANLAGE „B“**  
**QUALITÄTSZIELE 2019 FÜR DIE TELFONISCHE KONTAKTAUFNAHME (CALL CENTER)**  
**(Anlage B, Beschluss 79/09/CSP)**

In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation gemäß Beschluss Nr. 79/09/CSP i.g.F. werden im folgenden Text die von den SWB-APB für das Jahr 2019 festgesetzten Qualitätsziele angeführt.

Indikatoren	Erhebungen	Ziele
1 – Mindestzeitaufwand bis zur Auswahl der Option „Mitarbeiter“, um eine Beschwerde einzureichen, bzw. der Zeitraum ab der korrekten Durchwahl zum Help Desk und jenem Zeitpunkt, an dem der Kunde die Auswahl hat, mit einem Mitarbeiter zu sprechen um bei diesem Beschwerde einzureichen	Mindestzeitaufwand bis zur Option „Mitarbeiter“ im IVR zum Einreichen einer Beschwerde, gemessen am halbjährlichen Durchschnittszeitaufwand	IVR nicht aktiv
2 – Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson, nachdem die entsprechende Durchwahl des Kunden erfolgte, bzw. der Zeitraum ab der Auswahl der Option „Mitarbeiter“ durch den Kunden im IVR des Help Desk und jenem Zeitpunkt, zu dem der Anruf von einem Mitarbeiter entgegengenommen wird, um den gewünschten Dienst zu erbringen	a) Durchschnittliche Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson	120 Sekunden
	b) Prozentsatz der eingehenden Anrufe, bei denen die Reaktionszeit weniger als 20 Sekunden beträgt	25%
3 – Prozentsatz der Reklamationen, die gelöst werden, ohne dass weitere Anrufe des Kunden im Help Desk erforderlich sind	Prozentsatz	75%