

I VALORI MEDI DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE: 2005 (in %)



	tempo medio attesa (sec.)	risposte in 20 sec. (%)	chiamate perse (%)	durata media chiamate (sec.)	one call solution (%)
Servizi					
Utility					
Bancario/ assicurativo					
Commercio					
Manifatturiero/ industria					
Informatica					
Outsourcer					
Telecomunicazioni					
Pubblica amministrazione					
Tutto il campione					

Fonte: Report benchmarking 2005,
customer management forum

**Largo
Consumo**