

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

En el listado a continuación encontrará los servicios y tiempos de respuesta esperados por el Centro de Contacto al Ciudadano de Finagro:

Descripción del Servicio	Métrica	Indice
Tiempo máximo para responder llamadas por parte del Centro de Contacto y Chat.	% de llamadas ó conversaciones de chat atendidas antes de tiempo de servicio.	80% de las llamadas ó conversaciones de chat contestadas antes de 20 segundos.
Tiempo máximo para atender un correo electrónico	% de correos atendidos antes de tiempo de Servicio	100% de los correos se atienden antes de cumplirse 24 horas. En el horario de Atención.
Tiempo máximo para atender solicitudes vía buzón de voz	% de solicitudes vía buzón de voz Atendidas antes de tiempo de Servicio	100% de las solicitudes se atienden antes de cumplirse 24 horas. En el horario de Atención.
Tiempo máximo para atender solicitudes vía fax	% de solicitudes vía fax atendidas antes de tiempo de servicio	100% de las solicitudes se atienden antes de cumplirse 24 horas. En el horario de Atención.