

## **PRESA DI POSIZIONE DI HELSANA**

Pensiamo che sia un peccato che si riferiscano solo a una chiamata di prova. Soprattutto perché dipende sempre un po' da quanto è affollata la nostra helpline quando un cliente cerca di raggiungerci telefonicamente. Per ottenere un quadro oggettivo, si dovrebbe probabilmente fare affidamento su un valore medio risultante da diverse chiamate di prova. Questo rafforzerebbe i risultati del vostro test.

Helsana controlla regolarmente anche la propria disponibilità e i tempi di attesa dei chiamanti. Nella nostra helpline in lingua italiana rispondiamo a quasi il 70% delle chiamate in meno di 60 secondi. La nostra disponibilità è del 95%. E il 95% dei nostri clienti che ci chiamano apprezzano il fatto che chiediamo loro un po' di pazienza con un annuncio in attesa. Il 3 luglio 2019, il tempo medio di attesa durante la finestra temporale testata era di 61 secondi. A questo proposito, il risultato del test è relativo.

Con i noi migliori saluti.

Can Arikan

Head of Media Relations Helsana