

ieri in media 219 secondi di attesa per parlare con un operatore

Cup Liguria, call center preso d'assalto 72 mila chiamate in meno di due giorni

IL CASO

Cup Liguria, lunedì, il call center ha accettato 36.944 chiamate; ieri telefoni ancora più bollenti: secondo i dati aggiornati alle 15,30 le chiamate accettate sono state 35.260.

In leggero calo le prenotazioni, sia attraverso call center che altri percorsi: lunedì sono state 4944 attraverso il call center regionale, per un totale

di 10629 aggiungendo quelle effettuate da farmacie e studi di medici di medicina generale: ieri, invece, nelle 7 ore e mezza prese in considerazione, le prenotazioni tramite call center sono state 3446, che salgono a 6637 in totale.

Il tempo medio di attesa per parlare con un operatore del call center Cup lunedì è stato di 227 secondi, considerando che normalmente le chiamate giornaliere sono 8mila, ossia un quarto rispetto alle attuali.

Tempo sceso a 219 secondi ieri. E qui, non per sconfessare tali numeri, ma forse, allora, serve anche un po' di fortuna: ieri abbiamo provato noi stessi a contattare il call center, e al mattino per 8 volte è stato impossibile: l'utente non veniva nemmeno messo in attesa, ma, dopo aver scelto l'opzione dell'Asl di riferimento, veniva invitato a richiamare.

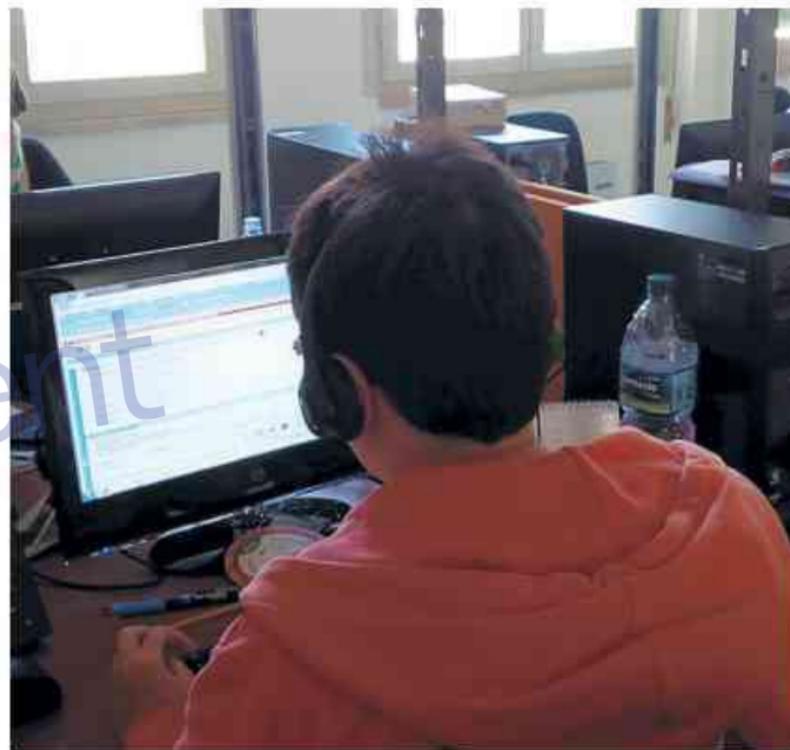
Il perché viene spiegato da uno stesso operatore: ognuno di loro aveva mediamente

25 telefonate in coda, impossibili da gestire, pur con ritmi di lavoro che, confessa, «fanno diventare un problema persino allontanarsi un minuto per fare pipì».

Molto meglio nel pomeriggio: messi in attesa, per 2 volte dopo poco più di 3 minuti, ci ha risposto un'operatrice molto gentile. Alle 17,28, però, di nuovo la preghiera di richiamare senza nemmeno essere messi in attesa.

Inoltre, tramite call center non è possibile, per ora, prenotare RM, Tac e alcuni esami di laboratorio. Il call center Cup sarà aperto in modalità straordinaria anche oggi (festa di S. Giovanni Battista patrono di Genova) e sabato 27 dalle 8 alle 13.M.CA. —

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Assalto al call center del Cup per informazioni e prenotazioni