Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici

OPERATORE	GOOD SERVICE SRL
CALL CENTER :	800932670
PERIODO DI RIFERIMENTO	Obiettivi 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	10
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	99%
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contratto)	MOS	
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

5 Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza digitale offerta dall'Operatore.

6 Indicare almeno il nome del servizio di assistenza digitale in esame.

7 Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).