

Modello elettronico per gli obiettivi relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici

OPERATORE	F-NETWORK SRL
CALL CENTER	059 8676396
PERIODO DI RIFERIMENTO	Anno 2025 - dal 08/08/2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore atteso
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	13
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	90
indice di soddisfazione del cliente (facontativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore dl servizio)	MOS	
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità di contatto)	MOS	