

## **Operatore F-Network**

### **Obiettivi di qualità per l'anno 2026 Servizi di assistenza Telefonici**

Numerazione:

<b>Tempo medio di risposta dell'operatore</b>	Intervallo di tempo	Secondi	14
<b>Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s</b>	Percentuale	%	90
<b>Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)</b>	Misura 1 (tasso di adesione al sondaggio)	MOS	
	Misura 2 (Indice di valutazione della chiarezza del contatto)	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	