

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici²

OPERATORE	Elsynet S.r.l.
CALL CENTER ³ :	800180636
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	Anno 2024

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	23,98
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	45,58
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	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 del servizio)	MOS	
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

² Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

³ Indicare almeno il numero telefonico del *call center* in esame.

⁴ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).