

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

OPERATORE	Convergenze S.p.A. Società Benefit
CALL CENTER	800987787
PERIODO DI RIFERIMENTO	Secondo Semestre 2025 dal 10/08 al 31/12

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore Rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	18,39
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	75,32
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 4 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	-