

Obiettivi relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici²

OPERATORE	Master Voice (Master Training S.r.l.)
CALL CENTER ³ :	0522-1590100
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	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	%	90
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	