

Allegato 1

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

OPERATORE	ASM Bressanone Spa		
CALL CENTER			
PERIODO DI RIFERIMENTO	01.01.2025 - 30.06.2025		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	41
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	53,20%
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	N/A
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	N/A
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	N/A
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	N/A
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	N/A