

Obiettivi relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici

OPERATORE	Automation Italia Srl
CALL CENTER:	Numero Assistenza 392 9208664
PERIODO DI RIFERIMENTO	Agosto 2025 – Dicembre 2026

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	22 s.
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	85 %
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	