

Allegato 4

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

| | |
|-------------------------------------|------------------------|
| OPERATORE | TECNODATA TRENTINA SRL |
| CALL CENTER ³ : | 04611780400 |
| PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴ | PRIMO SEMESTRE 2025 |

| Denominazione indicatore | Tipo di misura | Unità di misura | Valore rilevato |
|---|---|-----------------|-----------------|
| Tempo medio di risposta dell'operatore | Intervallo di tempo | secondi | 40 |
| Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20" | Percentuale | % | 60 |
| 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).

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza digitali⁵

| | |
|-------------------------------------|--|
| OPERATORE | |
| SERVIZIO DIGITALE ⁶ : | |
| PERIODO DI RIFERIMENTO ⁷ | |

| Denominazione indicatore | Tipo di misura | Unità di misura | Valore rilevato |
|---|---|-----------------|-----------------|
| 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 | |

⁵ Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza digitale offerta dall'Operatore.

⁶ Indicare almeno il nome del servizio di assistenza digitale in esame.

⁷ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami⁸

| | |
|-------------------------------------|------------------------|
| OPERATORE | TECNODATA TRENTINA SRL |
| PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹ | PRIMO SEMESTRE 2025 |

| Denominazione indicatore | Tipo di misura | Unità di misura | Valore rilevato |
|----------------------------------|---|-----------------|-----------------|
| Tempo di risoluzione dei reclami | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | Ore | 6 |
| | Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto | Ore | 8 |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | 95 |

⁸ Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza offerta dall'Operatore.

⁹ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).