

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	RESOCONTO ANNUALE EFFETTIVO 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	RESOCONTO ANNUALE EFFETTIVO 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).