

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

Operatore	Etruriacom SRL
Call Center	800802060
Periodo di riferimento	2° Semestre 2023

Denominazione indicatore Tipo di misura Unità di	Tipo di misura	Unità di misura	Valore Rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	20
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	70
Indice di soddisfazione del cliente	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	8
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	4
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	4
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	3
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	3

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

Operatore	Etruriacom SRL
Call Center	80097856
Periodo di riferimento	2° Semestre 2023

Denominazione indicatore Tipo di misura Unità di	Tipo di misura	Unità di misura	Valore Rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	38
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	55
Indice di soddisfazione del cliente	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	5
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	4
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	3
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	5
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	3

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

Operatore	Etruriacom SRL
Servizio digitale	Chat-bot
Periodo di riferimento	2° Semestre 2023

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore Rilevato
Indice di soddisfazione del cliente	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	0
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	N/D
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	N/D
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	N/D
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	N/D

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

Operatore	Etruriacom SRL
Periodo di riferimento	2° Semestre 2023

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	10
	Tempo entro il quale il 95% dei reclami viene risolto	ORE	26
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	84