Obiettivi relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici[2]

OPERATORE	GLOBALNET ITALIA SRL
CALL CENTER[3]:	800199760
PERIODO DI RIFERIMENTO[4]	I SEMESTRE 2026

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	10
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	91,7
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	