

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

OPERATORE	Convergenze S.p.A. Società Benefit
-----------	------------------------------------

CALL CENTER	800987787
PERIODO DI RIFERIMENTO	Obiettivi Anno 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore Rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	15
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 4 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	-

Convergenze S.p.A. Società Benefit

Sede legale: Via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA)
 Sede operativa: Convergenze Innovation Center - Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA)
 Numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962 100 info@convergenze.it www.convergenze.it
 Cod. Fiscale e Part. IVA 04 3139 20 656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.499.501,80 i.v.