

INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI ASSISTENZA CLIENTI

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

OPERATORE	Linkat S.r.l.
CALL CENTER ³ :	
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	ANNO

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

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

OPERATORE	Linkat S.r.l.
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹	ANNO

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	
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100%

NOTA.

Al numero telefonico di assistenza clienti Linkat risponde direttamente un tecnico, non ci sono call center automatici.

Nell'anno 2025 i reclami ricevuti sono pari a 0.