

***Relazione sugli indicatori di qualità  
dei Servizi di call center per  
l'assistenza alla clientela***

***ANNO 2018***

Il presente documento riporta l'indicatore di qualità **per ciascuno dei servizi di call center di TIM che forniscono assistenza alla clientela**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 79/09/CSP.

Nell'ambito dell'indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre e all'intero anno 2018;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

## Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 187 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa rivolti alla clientela residenziale)</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	75 sec.	61 sec.	66 sec
	<b>Definizione 2)</b> – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	78 sec.	121 sec.	99 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	54,5 %	37,7 %	46,2 %
	<b>Definizione 3)</b> – Percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia necessità di effettuare solleciti	99,9 %	99,9 %	99,9 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 119 (assistenza ai servizi di comunicazione mobile rivolti alla clientela residenziale)</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	74 sec	70 sec	72 sec
	<b>Definizione 2)</b> – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	70 sec.	78 sec.	74 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	54,7 %	46,4 %	50,9 %
	<b>Definizione 3)</b> – Percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia necessità di effettuare solleciti	97,3 %	96,4 %	96,9 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 191 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa e mobile rivolti alla clientela affari)</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	41 sec	34 sec	38 sec
	<b>Definizione 2)</b> – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	54 sec.	56 sec.	55 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	58,9 %	55,6 %	57,3 %
	<b>Definizione 3)</b> – Percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia necessità di effettuare solleciti	95,9 %	98,7 %	97,4 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.191.101 (Numero Verde integrato per l'assistenza ai clienti TOP)</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	15 sec.	15 sec.	15 sec.
	<b>Definizione 2)</b> – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	35 sec.	60 sec.	51 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	71,0 %	57,5 %	64,3 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice)</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	48 sec.	48 sec.	48 sec.
	<b>Definizione 2)</b> – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	33 sec.	36 sec.	34 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	77,9 %	73,1 %	75,5 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.187.800 (assistenza al servizio TIM Vision)</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	21 sec.	21 sec.	21 sec.
	<b>Definizione 2)</b> – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	56 sec.	75 sec.	60 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	67,4 %	55,4 %	61,3 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza tecnica clientela Corporate 800.191.102</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	45 sec.	42 sec.	44 sec.
	<b>Definizione 2)</b> – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	33 sec.	47 sec.	40 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	79,4 %	69,7 %	74,6 %

### **Definizione 1)**

L'intervallo di tempo tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell'utente chiamante la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge il call center e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR.

### **Definizione 2)**

L'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all'interno dell'IVR) dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con l'operatore e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

### **Definizione 3)**

La percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate superiore a uno prima della loro chiusura.

### **Note**

#### - Nella **definizione 1):**

- o non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
- o la metodologia TIM è censuaria, conteggia quindi tutte le chiamate che arrivano al servizio di assistenza nel periodo di rilevazione e ne misura il tempo medio effettivo di permanenza nell'IVR prima di accedere all'operatore;
- o La misura è calcolata come "tempo medio di navigazione" e non come "tempo minimo di navigazione";
- o se nel periodo di riferimento l'IVR cambia una o più volte, la misura è data dalla media dei tempi di navigazione dei diversi IVR ponderata sulla base dei numeri di chiamate che sono giunte nei diversi periodi;
- o in linea con quanto richiamato nell'allegato A alla Delibera 79/09/CSP per le numerazioni di assistenza clienti convergenti, relativamente al servizio di assistenza clienti 191 l'intervallo di tempo è misurato a partire dal momento in cui il cliente effettua la scelta del ramo dell'IVR dedicato alla telefonia fissa o mobile.

#### - Nella **definizione 2):**

- o le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
- o sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono invece inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

#### - Nella **definizione 3):**

- o Vengono conteggiati tutti i reclami che presentano almeno una chiamata di sollecito per ritardo nella chiusura degli stessi;
- o La rilevazione viene fatta sui numeri di assistenza 187, 119 e 191 che acquisiscono i reclami rispettivamente dei clienti residenziali di rete fissa, dei clienti residenziali di rete mobile e dei clienti affari.

### **Periodi di rilevazione**

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre