

Qualità dei servizi di call center per l'assistenza ai clienti - Delibera n. 79/09/CSP

OPERATORE: TIM

Anno di riferimento: <span style="background-color: yellow;">2017</span>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	X
		ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Servizio 187 (assistenza ai clienti residenziali di rete fissa)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	68
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	94
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	44,0
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,5
		Servizio 119 (assistenza ai clienti residenziali di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	70
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	74
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	51,1
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	96,7
		Servizio 191 (assistenza ai clienti affari di rete fissa e di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	55
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	74
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	50,7
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	97,2

Qualità dei servizi di call center per l'assistenza ai clienti - Delibera n. 79/09/CSP

OPERATORE: TIM

Anno di riferimento: <span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; padding: 2px;">2017</span>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	X
		ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Servizio 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice) <sup>(2)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	24
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	56
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	64,0
		Servizio 800.102.120 (assistenza tecnica per i servizi a banda larga dei clienti affari) <sup>(2) (5)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	38
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	58
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	54,4
		Servizio 800.187.800 (assist. tecnica al servizio TIM vision) <sup>(3)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	19
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	54
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	65,4
		Servizio 800.191.101 (numero verde integrato per l'assistenza ai clienti TOP) <sup>(4)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	15
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	67
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	65,9
		Servizio 800.191.102 (numero di assistenza tecnica per la clientela corporate) <sup>(2)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	53
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	61
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	62,1

**LEGENDA:** Per. = Periodicità della rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale

- NOTE :**
- (1) La misura relativa all'IVR è calcolata come "tempo medio di navigazione" e non come "tempo minimo di navigazione".
  - (2) Per sollecitare telefonicamente eventuali reclami legati a questa tipologia di servizi il canale telefonico è il 191
  - (3) Per sollecitare telefonicamente eventuali reclami legati a questa tipologia di servizi il canale telefonico è il 187
  - (4) La gestione della clientela relativa alle grandi aziende è personalizzata e quindi ogni esigenza, comprese eventuali reclami, viene gestita sin da subito in continuo contatto con il cliente.
  - (5) Il numero di assistenza 800.102.120 è stato cessato a fine luglio 2017, i dati si riferiscono quindi al solo mese di luglio 2017.