

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;">2018</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         | 61              |
|      |  |  | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti  | secondi         | 121             |
|      |  |  | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | %               | 37,7            |
|      |  |  | Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti         | %               | 99,9            |
|      |  | 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         | 78              |
|      |  |  | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | %               | 46,4            |
|      |  |  | Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti         | %               | 96,4            |
|      |  | 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         | 34              |
|      |  |  | 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 | %               | 55,6            |
|      |  |  | Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti         | %               | 98,7            |

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;">2018</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         | 48              |
|      |  |   | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti  | secondi         | 36              |
|      |  |   | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | %               | 73,1            |
|      |  | 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         | 21              |
|      |  |   | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti  | secondi         | 75              |
|      |  |   | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | %               | 55,4            |
|      |  | 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         | 60              |
|      |  |   | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | %               | 57,5            |
|      |  | 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         | 42              |
|      |  |   | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti  | secondi         | 47              |
|      |  |   | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | %               | 69,7            |

**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.