

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

OPERATORE: TIM

| | | | |
|--|----------------------------------|-------------|---|
| Anno di riferimento: 2017 | Periodo di rilevazione dei dati: | 1° SEM. | |
| | | 2° SEM. | |
| | | ANNO Intero | X |

| 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" ⁽¹⁾ | secondi | 64 |
| | | | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | secondi | 93 |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | % | 45,7 |
| | | | Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti | % | 99,6 |
| | | Servizio 119 (assistenza ai clienti residenziali di rete mobile) | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾ | secondi | 70 |
| | | | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | secondi | 86 |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | % | 44,4 |
| | | | Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti | % | 96,3 |
| | | Servizio 191 (assistenza ai clienti affari di rete fissa e di rete mobile) | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾ | secondi | 58 |
| | | | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | secondi | 69 |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | % | 52,9 |
| | | | Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti | % | 96,6 |

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

OPERATORE: TIM

| | | | |
|---|----------------------------------|-------------|---|
| Anno di riferimento: 2017 | Periodo di rilevazione dei dati: | 1° SEM. | |
| | | 2° SEM. | |
| | | ANNO Intero | X |

| 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) ⁽²⁾ | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾ | secondi | 32 |
| | | | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | secondi | 43 |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | % | 71,8 |
| | | Servizio 800.102.120 (assistenza tecnica per i servizi a banda larga dei clienti affari) ^{(2) (5)} | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾ | secondi | 45 |
| | | | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | secondi | 43 |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | % | 65,6 |
| | | Servizio 800.187.800 (assist. tecnica al servizio TIM vision) ⁽³⁾ | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾ | secondi | 18 |
| | | | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | secondi | 53 |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | % | 64,9 |
| | | Servizio 800.191.101 (numero verde integrato per l'assistenza ai clienti TOP) ⁽⁴⁾ | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾ | secondi | 15 |
| | | | 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 | % | 67,6 |
| | | Servizio 800.191.102 (numero di assistenza tecnica per la clientela corporate) ⁽²⁾ | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾ | secondi | 54 |
| | | | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | secondi | 45 |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | % | 70,6 |

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.