

PERATORE: TELECOM ITALIA

Anno di riferimento: 2013	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
		2° SEM.	
		ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Denominazione indicatore	Servizio 187 (assistenza ai clienti residenziali di rete fissa)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	48
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	92
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	43,3
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	96,4
		Servizio 119 (assistenza ai clienti residenziali di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	73
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	25
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	82,6
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,6
		Servizio 191 (assistenza ai clienti affari di rete fissa e di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	36
			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	%	55,4
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,6

PERATORE: **TELECOM ITALIA**

Anno di riferimento: 2013	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
		2° SEM.	
		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 ai clienti affari di Impresa)	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	44
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	24
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	77,8
		Servizio 800.102.120 (assistenza tecnica per i servizi a banda larga)	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	51
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	39
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	67,8
		Servizio 800.187.800 (assistenza tecnica per il servizio IPTV) ²	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	23
			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	%	56,6
		Servizio 800.191.101 (numero verde integrato per l'assistenza)	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	15
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	11
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	88,2
Servizio 800.191.102 (numero di assistenza tecnica corporate) ¹	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	53		
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	21		
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	77,2		

LEGI Per. = Periodicità della rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale

NOTI 1 Per sollecitare telefonicamente eventuali reclami legati a questa tipologia di servizi il canale telefonico è il 191

2 Per sollecitare telefonicamente eventuali reclami legati a questa tipologia di servizi il canale telefonico è il 187

3 La gestione della clientela relativa alle grandi aziende e personalizzata e quindi ogni esigenza, comprese eventuali reclami, viene gestita sin da subito in continuo contatto con il cliente