

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

OPERATORE:

TIM

Anno di riferimento:	2022	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 187 (assistenza ai clienti residenziali di rete fissa)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	88
			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	%	54,3
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,4
		Servizio 119 (assistenza ai clienti residenziali di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	78
			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	%	56,2
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,8
		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	49
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	62,6
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,1

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

OPERATORE:

TIM

Anno di riferimento:	2022	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 Impresa Semplice) <sup>(2)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	33
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	29
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	71,8
		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	60
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	30
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	66,4
		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	2
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	96,5
		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	33
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	18
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	86,8

**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.