

***Relazione sugli indicatori di qualità
dei Servizi di call center per
l'assistenza alla clientela***

ANNO 2020

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2020	Consuntivi 2° sem. 2020	Consuntivi 2020
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 187 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa rivolti alla clientela residenziale)	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	83 sec.	71 sec.	77 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	98 sec.	97 sec.	97 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	40,8 %	36,1 %	38,4 %
	Definizione 3) – Percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia necessità di effettuare solleciti	99,0 %	99,6 %	99,3 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2020	Consuntivi 2° sem. 2020	Consuntivi 2020
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 119 (assistenza ai servizi di comunicazione mobile rivolti alla clientela residenziale)	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	79 sec.	80 sec.	80 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	104 sec.	84 sec.	94 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	29,8 %	35,8 %	32,8 %
	Definizione 3) – Percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia necessità di effettuare solleciti	98,5 %	99,6 %	99,1 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2020	Consuntivi 2° sem. 2020	Consuntivi 2020
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 191 (assistenza ai servizi di comunicazione fissa e mobile rivolti alla clientela affari)	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	39 sec.	41 sec.	40 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	58 sec.	62 sec.	60 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	56,8 %	54,4 %	55,6 %
	Definizione 3) – Percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia necessità di effettuare solleciti	98,6 %	98,2 %	98,4 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2020	Consuntivi 2° sem. 2020	Consuntivi 2020
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.191.101 (Numero Verde integrato per l'assistenza ai clienti TOP)	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	15 sec.	15 sec.	15 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	11 sec.	4 sec.	8 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	92,8 %	95,4 %	93,8 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2020	Consuntivi 2° sem. 2020	Consuntivi 2020
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice)	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	57 sec.	51 sec.	54 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	31 sec.	85 sec.	61 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	81,1 %	48,3 %	62,6 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2020	Consuntivi 2° sem. 2020	Consuntivi 2020
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 800.187.800 (assistenza al servizio TIM Vision)	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	26 sec.	33 sec.	29 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	112 sec.	113 sec.	112 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	51,0 %	34,0 %	45,0 %

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2020	Consuntivi 2° sem. 2020	Consuntivi 2020
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza tecnica clientela Corporate 800.191.102	Definizione 1) – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	48 sec.	26 sec.	37 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	32 sec.	87 sec.	63 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	83,0 %	51,6 %	65,2 %

Definizione 1)

L'intervallo di tempo tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell'utente chiamante la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR.

Definizione 2)

L'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all'interno dell'IVR) dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con l'operatore e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Definizione 3)

La percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate superiore a uno prima della loro chiusura.

Note

- Nella **definizione 1)**:
 - o non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
 - o la metodologia TIM è censuaria, conteggia quindi tutte le chiamate che arrivano al servizio di assistenza nel periodo di rilevazione e ne misura il tempo medio effettivo di permanenza nell'IVR (e non il "tempo minimo di navigazione") prima di accedere all'operatore;
 - o se nel periodo di riferimento l'IVR cambia una o più volte, la misura è data dalla media dei tempi di navigazione dei diversi IVR ponderata sulla base dei numeri di chiamate che sono giunte nei diversi periodi;
 - o in linea con quanto richiamato nell'allegato A alla Delibera 79/09/CSP per le numerazioni di assistenza clienti convergenti, relativamente al servizio di assistenza clienti 191 l'intervallo di tempo è stato misurato a partire dal momento in cui il cliente effettua la scelta del ramo dell'IVR dedicato alla telefonia fissa o mobile.
- Nella **definizione 2)**:
 - o le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
 - o sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono invece inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).
- Nella **definizione 3)**:
 - o Vengono conteggiati tutti i reclami che presentano almeno una chiamata di sollecito per ritardo nella chiusura degli stessi;
 - o La rilevazione viene fatta sui numeri di assistenza 187, 119 e 191 che acquisiscono i reclami rispettivamente dei clienti residenziali di rete fissa, dei clienti residenziali di rete mobile e dei clienti affari.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre