

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

OPERATORE: TIM		1° SEM.	X
Anno di riferimento: 2024	Periodo di rilevazione dei dati:	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" ⁽¹⁾	secondi	82
			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	%	53,5
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,91
		Servizio 119 (assistenza ai clienti residenziali di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	57
			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	%	53
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,98
		Servizio 191 (assistenza ai clienti affari di rete fissa e mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	54
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	52
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	56,8
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,6

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"

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

OPERATORE:	TIM		1° SEM.	X
Anno di riferimento:	2024	Periodo di rilevazione dei dati:	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 800.191.101 (numero verde integrato per l'assistenza ai clienti TOP) ⁽²⁾	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	15
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	1,4
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	99,2
		Servizio 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice) ⁽³⁾	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	33
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	22
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	77,5
		Servizio 800.191.102 (numero assistenza tecnica per la clientela Corporate) ⁽³⁾	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	34
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	13
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	90,7

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) La gestione della clientela relativa alle grandi aziende è personalizzata e quindi ogni esigenza, compresi eventuali reclami, viene gestita sin da subito in continuo contatto con il cliente
 - (3) Per sollecitare telefonicamente eventuali reclami legati a questa tipologia di servizi il canale telefonico è il 191