

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

OPERATORE: TELECOM ITALIA SPA

Anno di riferimento: 2011	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"	secondi	60
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	74
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	43,5
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	93,1
		Servizio 119 (assistenza ai clienti residenziali di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	60
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	19
			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	%	99,2
		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	30
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	50
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	64,6
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,3

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

OPERATORE: TELECOM ITALIA SPA

Anno di riferimento:	2011	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 Semplice) <sup>1</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	48
			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	%	88,5
		Servizio 800.102.120 (assistenza tecnica per i servizi a banda larga dei clienti affari) <sup>1</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	40
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	40
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	75,5
		Servizio 800.187.800 (assistenza tecnica per il servizio IPTV) <sup>2</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	38
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	55
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	63,4
		Servizio 800.732.999 (segnalazione chiamate indesiderate) <sup>3</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	20
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	19
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	86,0
		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"	secondi	15
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	8
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	92,1

**LEGENDA:** Per. = Periodicità della rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale

- NOTE :**
- 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 Questo numero telefonico ha lo scopo di recepire segnalazioni da parte di clienti che hanno ricevuto chiamate indesiderate. Per sollecitare la definizione di eventuali reclami sono a disposizione il 187 per i clienti residenziali di rete fissa, il 119 per i clienti residenziali di rete mobile e il 191 per i clienti affari
  - 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.