

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

OPERATORE: TIM

Anno di riferimento: 2020	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" ⁽¹⁾	secondi	83
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	98
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	40,8
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	100
		Servizio 119 (assistenza ai clienti residenziali di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	79
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	104
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	30
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	97,1
		Servizio 191 (assistenza ai clienti affari di rete fissa e di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	39
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	58
			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	%	98,6

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

OPERATORE: TIM

1° SEM.	X
2° SEM.	
ANNO Intero	

Anno di riferimento: 2020 Periodo di rilevazione dei dati:

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) ⁽²⁾	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	57
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	31
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	81,1
		Servizio 800.187.800 (assist. tecnica al servizio TIM vision) ⁽³⁾	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	26
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	112
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	51
		Servizio 800.191.101 (numero verde integrato per l'assistenza ai clienti TOP) ⁽⁴⁾	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	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	%	92,8
		Servizio 800.191.102 (numero di assistenza tecnica per la clientela corporate) ⁽²⁾	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	48
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	32
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	83

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.