

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.	
		2° SEM.	
		ANNO Intero	X

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	77
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	97
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	38,4
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,3
		Servizio 119 (assistenza ai clienti residenziali di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	80
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	94
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	32,8
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,1
		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	40
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	60
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	55,6
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	98,4

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.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	X

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	54
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	61
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	62,6
		Servizio 800.187.800 (assist. tecnica al servizio TIM vision) ⁽³⁾	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ⁽¹⁾	secondi	29
			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	%	45,0
		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	8
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	93,8
		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	37
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	63
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	65,2

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.