

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

OPERATORE:	TIM		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	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" <sup>(1)</sup>	secondi	86
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	53
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	51,6
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,7
		Servizio 119 (assistenza ai clienti residenziali di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	57
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	53
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	52
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,9
		Servizio 191 (assistenza ai clienti affari di rete fissa e mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	39
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	46
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	60,4
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,7

**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
  - (4) I dati sono disponibili fino al 27 luglio 2023, data di chiusura del del servizio. Per sollecitare telefonicamente eventuali reclami legati a questa tipologia di servizi il canale telefonico è il 187

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

OPERATORE:	TIM		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	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 800.191.101 (numero verde integrato per l'assistenza ai clienti TOP) <sup>(2)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	15
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	5
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	94,1
		Servizio 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice) <sup>(3)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	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	%	75,6
		Servizio 800.187.800 (assistenza tecnica al servizio TIM VISION) <sup>(4)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	68
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	53
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	58,7
		Servizio 800.191.102 (numero assistenza tecnica per la clientela Corporate) <sup>(3)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	34
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	15
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	88,1

**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
  - (4) I dati sono disponibili fino al 27 luglio 2023, data di chiusura del del servizio. Per sollecitare telefonicamente eventuali reclami legati a questa tipologia di servizi il canale telefonico è il 187