

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: 2017 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 187 (assistenza ai clienti residenziali di rete fissa)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ¹	secondi	60
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	92
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	47,3
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,6
		Servizio 119 (assistenza ai clienti residenziali di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ¹	secondi	70
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	100
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	37,3
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	95,8
		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	62
			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	%	55,1
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	96,0

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

OPERATORE:	TIM		1° SEM.	X
Anno di riferimento:	2017	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 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice) ²	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ¹	secondi	41
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	28
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	80,5
		Servizio 800.102.120 (assistenza tecnica per i servizi a banda larga dei clienti affari) ²	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ¹	secondi	45
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	43
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	66,2
		Servizio 800.187.800 (assist. tecnica al servizio TIM vision) ³	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ¹	secondi	18
			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	%	64,6
		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	44
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	69,5
		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	55
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	21
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	84,1

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 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.