

***Relazione sugli indicatori di qualità dei  
Servizi di call center per l'assistenza alla  
clientela forniti da TIM e commercializzati  
col marchio KENA MOBILE***

***ANNO 2020***

## Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2020	Consuntivi 2° sem. 2020	Consuntivi 2020
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 181</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	92 secondi	95 secondi	94 secondi
	<b>Definizione 2)</b> – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	80 secondi	67 secondi	74 secondi
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	63 %	63 %	63 %

### Definizione 1)

L’intervallo di tempo tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell’utente chiamante la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center e l’istante in cui può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell’ottica di un utente non informato della struttura dell’IVR.

### Definizione 2)

L’intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all’interno dell’IVR) dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con l’operatore e l’istante in cui l’operatore risponde all’utente per fornire il servizio richiesto.

### Note

- Nella **definizione 1)**:
  - o non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
  - o la metodologia è censuaria, conteggia quindi tutte le chiamate che arrivano al servizio di assistenza nel periodo di rilevazione prima di accedere all’operatore;
  - o se nel periodo di riferimento l’IVR cambia una o più volte, la misura è data dalla media dei tempi di navigazione dei diversi IVR ponderata sulla base dei numeri di chiamate che sono giunte nei diversi periodi.
- Nella **definizione 2)**:
  - o le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
  - o sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l’operatore. Non sono invece inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell’operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre