

***Relazione sugli indicatori di qualità dei  
servizi di assistenza clienti forniti da  
TIM e commercializzati col marchio  
KENA MOBILE***

***ANNO 2019***

Il presente documento riporta l'indicatore di qualità **dei servizi di call center che forniscono assistenza alla clientela**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 79/09/CSP.

Nell'ambito dell'indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre e all'intero anno 2019;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

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

Indicatore	Misure	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
<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”	75 sec.	97 sec.	86 sec.
	<b>Definizione 2)</b> – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	31 sec.	111 sec.	71 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	78,6 %	47,4 %	62,9 %

### 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 il 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 censuraria, 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