Codice questionario: 3118

Categoria: ASSURANCE SMS - dal 18/01/2017  
**aggiunta variabili WR**  
**Formulazioni relative al canale Cawi**

**SEZIONE: SEZIONE A**

**Domanda: SERV.1**

Hai contattato l'Assistenza Tecnica di TIM per:  
*Risposta singola*

1 - Linea Voce  
2 - Linea ADSL  
3 - Fibra  
4 - Configurazione apparecchi/servizi (modem, posta elettronica, TIMVision, etc.)

**Domanda: NPS**

Considerando la tua recente esperienza con l'Assistenza Tecnica di TIM, con quale probabilità consiglieresti TIM ad un conoscente/amico? Esprimi un voto da 0 a 10, dove 0 corrisponde a non lo consiglierei affatto e 10 lo consiglierei sicuramente  
*Risposta singola*

**SEZIONE: Segnalazione**

**Area: segnalazioni**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cod.** | **Domanda** | **Risposte** |
| SEGN.1 | In che modo hai effettuato la segnalazione?  *Risposta singola* | 1 - Telefonicamente 2 - Sul sito web/con l'APP MyTIMFisso 3 - Altro |
| SEGN.1\_1 | **Condizione**:[SEGN.1] = 1 Puoi indicare se:  *Risposta singola* | 1 - Con operatore 2 - Hai ascoltato la fonia registrata che comunicava la presenza di un guasto in tutta la zona 3 - Utilizzando una fonia registrata/risponditore automatico |
| SEGN.1\_1\_2 | Hai ricevuto un SMS di presa in carico della tua segnalazione?  *Risposta singola* | 1 - SI 2 - NO |
| SEGN.1\_2 | **Condizione**:[SEGN.1] = 2 Puoi indicare se:  *Risposta singola* | 1 - Sito WEB 2 - APP MYTIMFisso |
| SEGN.1\_3\_X | **Condizione**:[SEGN.1] = 3 Specificare: | Aperta testuale \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Domanda: SODD\_SEGN**

Quanto è stato facile effettuare la segnalazione? Esprimi un voto da 1 a 10 dove 1 corrisponde a "per niente facile" e 10 corrisponde a "molto facile".  
*Risposta singola*

**SEZIONE: Assistenza/Risoluzione/Tecnico**

**Domanda: RIS.1**

Il problema/guasto segnalato è stato risolto?  
*Risposta singola*

1 - SI  
2 - NO

**Domanda: RIS.1\_1  
Condizione: ([RIS.1] = 1 AND ([SEGN.1] = 1 AND [SEGN.1\_1] = 1))**

La soluzione del problema/guasto è avvenuta:  
*Risposta singola*

1 - Nel corso della stessa chiamata di segnalazione del guasto  
2 - Successivamente senza l'intervento del tecnico  
3 - Successivamente con l'intervento del tecnico

**Domanda: RIS.1\_1\_WEBAPP  
Condizione: ([RIS.1] = 1 AND ([SEGN.1\_1] > 1 OR [SEGN.1] > 1))**

La soluzione del problema/guasto è avvenuta:  
*Risposta singola*

2 - Successivamente senza l'intervento del tecnico  
3 - Successivamente con l'intervento del tecnico

**Domanda: RIS.1\_2  
Condizione: [RIS.1] = 2**

E nel frattempo hai avuto notizie?  
*Risposta singola*

1 - Sì dal tecnico che è intervenuto  
2 - Sì da un operatore che mi ha richiamato  
3 - Non ho ricevuto ancora nessuna notizia

**Domanda: SODD\_OPE  
Condizione: ([RIS.1\_2] = 2 OR ([RIS.1\_1] = 2 OR [RIS.1\_1] = 1))**

Quanto sei soddisfatto del servizio ricevuto dall'operatore? Esprimi un voto da 1 a 10  
*Risposta singola*

**Domanda: TEC.1  
Condizione: ([RIS.1\_1\_WEBAPP] = 3 OR ([RIS.1\_2] = 1 OR [RIS.1\_1] = 3))**

Con riferimento all'appuntamento del tecnico in quale di queste casistiche ti riconosci?  
*Risposta singola*

1 - Il tecnico si è presentato nel giorno ed orario concordato  
2 - Il tecnico si è presentato nel giorno concordato ma in ritardo/anticipo rispetto alla fascia oraria concordata  
3 - In uno o più appuntamenti prima dell'ultimo il tecnico non si è presentato  
4 - Il tecnico si è presentato senza aver fissato un appuntamento

**Domanda: TEC.1\_3  
Condizione: [TEC.1] = 3**

Quanti appuntamenti sono andati a vuoto? Indica il numero:

Aperta numerica  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Domanda: TEC.1\_23  
Condizione: ([TEC.1] = 3 OR [TEC.1] = 2)**

Sei stato avvisato?  
*Risposta singola*

1 - SI  
2 - NO

**Domanda: TEC.1\_1  
Condizione: [TEC.1\_23] = 1**

Come sei stato avvisato?  
*Risposta singola*

1 - Mi ha chiamato il tecnico  
2 - Mi ha chiamato un operatore  
3 - Altro

**Domanda: TEC.1\_1\_3  
Condizione: [TEC.1\_1] = 3**

Specificare:

Aperta testuale  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Domanda: SODD\_TECNICO  
Condizione: [TEC.1] >= 1**

Come valuti nel complesso l'intervento del tecnico considerando la gestione appuntamenti e l'efficacia dell'intervento? Dai un voto da 1 a 10 dove 1 corrisponde a "pessimo" e 10 a "ottimo"  
*Risposta singola*

**SEZIONE: Tempi**

**Area: TEMPI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cod.** | **Domanda** | **Risposte** |
| TEMP.1 | **Condizione**:[RIS.1\_1] <> 1 Sei stato informato dei tempi di risoluzione dall'operatore o tramite sms?  *Risposta singola* | 1 - SI 2 - NO |
| TEMP.1\_1 | **Condizione**:([RIS.1] = 1 AND [TEMP.1] = 1) I tempi di risoluzione comunicati sono stati rispettati?  *Risposta singola* | 1 - SI 2 - NO |
| TEMP.2GG | **Condizione**:([RIS.1] = 1 AND ([RIS.1\_1\_WEBAPP] >= 2 OR [RIS.1\_1] >= 2)) Nel complesso dopo quanto tempo dalla tua prima segnalazione all'Assistenza Tecnica di TIM il guasto/il problema è stato risolto? Scrivi 1 per lo stesso giorno della segnalazione, 2 per il giorno successivo la segnalazione, 3 per due giorni dopo, 4 per tre giorni dopo e così via. | Aperta numerica \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| RIS.1\_1BIS | **Condizione**:[RIS.1] = 1 Hai ricevuto un sms o una e-mail in cui TIM ti ha comunicato la risoluzione del guasto?  *Risposta singola* | 1 - SI 2 - NO |

**Domanda: ATPAY  
Condizione: ([SEGN.1] >= 2 OR [SEGN.1\_1] = 1)**

Per la risoluzione della tua segnalazione ti è stato proposto l'intervento di un operatore/tecnico a pagamento?  
*Risposta singola*

1 - SI  
2 - NO

**Domanda: ATPAY\_ACCETT  
Condizione: [ATPAY] = 1**

Hai accettato l'intervento a pagamento?  
*Risposta singola*

1 - SI  
2 - NO

**SEZIONE: Ripetizione/Solleciti**

**Area: Solleciti**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cod.** | **Domanda** | **Risposte** |
| SOLL.1 | **Condizione**:[RIS.1\_1] <> 1 Hai dovuto sollecitare per la risoluzione?  *Risposta singola* | 1 - Sì, ho fatto un sollecito 2 - Sì, ho fatto più di un sollecito 3 - No, non ho fatto alcun sollecito |
| SOLL.1\_2 | **Condizione**:[SOLL.1] = 2 Quanti? Indica il numero: | Aperta numerica \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| SOLL\_MOT | **Condizione**:[SOLL.1] <= 2 Per quale motivo hai dovuto sollecitare? | Aperta testuale \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Domanda: RIP.1  
Condizione: [RIS.1] = 1**

Dopo la soluzione, il problema da te segnalato si è ripresentato?  
*Risposta singola*

1 - SI  
2 - NO

**SEZIONE: Overall Satisfaction**

**Domanda: OVS**

**Domanda obbligatoria per validità intervista**

Nel complesso, quale voto daresti al servizio di assistenza di TIM per come ha gestito la tua richiesta?  
*Risposta singola*

**Domanda: OVS1\_6BIS  
Condizione: [OVS] <= 6**

Notivo OVS 1\_6 Assurance BIS  
*Risposta multipla: Min risposte 1, Max risposte 3*

1 - Difficoltà di segnalazione del guasto/disservizio  
2 - L'operatore non è stato cortese/competente  
3 - Il tecnico non ha rispettato l'appuntamento  
4 - Il tecnico che è intervenuto non è stato cortese/competente  
5 - Il guasto/disservizio non è stato risolto  
6 - I tempi di risoluzione sono stati troppo lunghi/inadeguati  
7 - Le informazioni ricevute sono state incomplete/inadeguate  
8 - Ho dovuto sollecitare la risoluzione del guasto  
9 - Il guasto si è ripresentato dopo la soluzione  
10 - Se vuoi indicare un motivo specifico

**Domanda: OVS\_1\_6\_10  
Condizione: [OVS1\_6BIS] = 10**

Specificare:

Aperta testuale  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Domanda: OVS.7\_10\_E\_SMS  
Condizione: ([OVS] >= 7 OR [ING] = 1)**

Per quale motivo hai dato questo voto?

Aperta testuale  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_