Codice questionario: 3118

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

**SEZIONE: SEZIONE A**

**Domanda: ING**

TIM SONDAGGI QUALITA' Gentile cliente, ti chiediamo di rispondere a poche e brevi domande sulla tua recente esperienza con il servizio di assistenza   
di TIM per permetterci di migliorare il servizio offerto. Puoi rispondere collegandoti al link [LINK\_PIN][PIN] oppure rispondendo SI al presente messaggio  
Grazie per la collaborazione.  
La risposta al sondaggio è gratis per i clienti TIM. Varia, in base al piano tariffario sottoscritto, per gli altri operatori.  
*Risposta singola*

1 - SI  
2 - NO

**Operazione**

**Condizione:** [ING] = 2

* Termina con [Rifiuto]

**Domanda: SERV.1**

Hai contattato l'Assistenza Tecnica di TIM per: digita 1 per "Linea Voce", 2 per "Linea ADSL", 3 per "Fibra", 4 per "Configurazione apparecchi/servizi (modem, posta elettronica, TIMVision, etc.)"  
*Risposta singola*

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

**SEZIONE: Assistenza/Risoluzione/Tecnico**

**Domanda: RIS.1**

Il problema/guasto segnalato è stato risolto? scrivi 1 per rispondere "SI" e 2 per rispondere "NO"  
*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? Esprimi un voto da 1 a 10  
*Risposta singola*

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

Qual è la ragione principale per cui hai dato questa valutazione?

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