



GRUPPO TIM

Roma, Luglio 2020

Assistente Digitale Angie

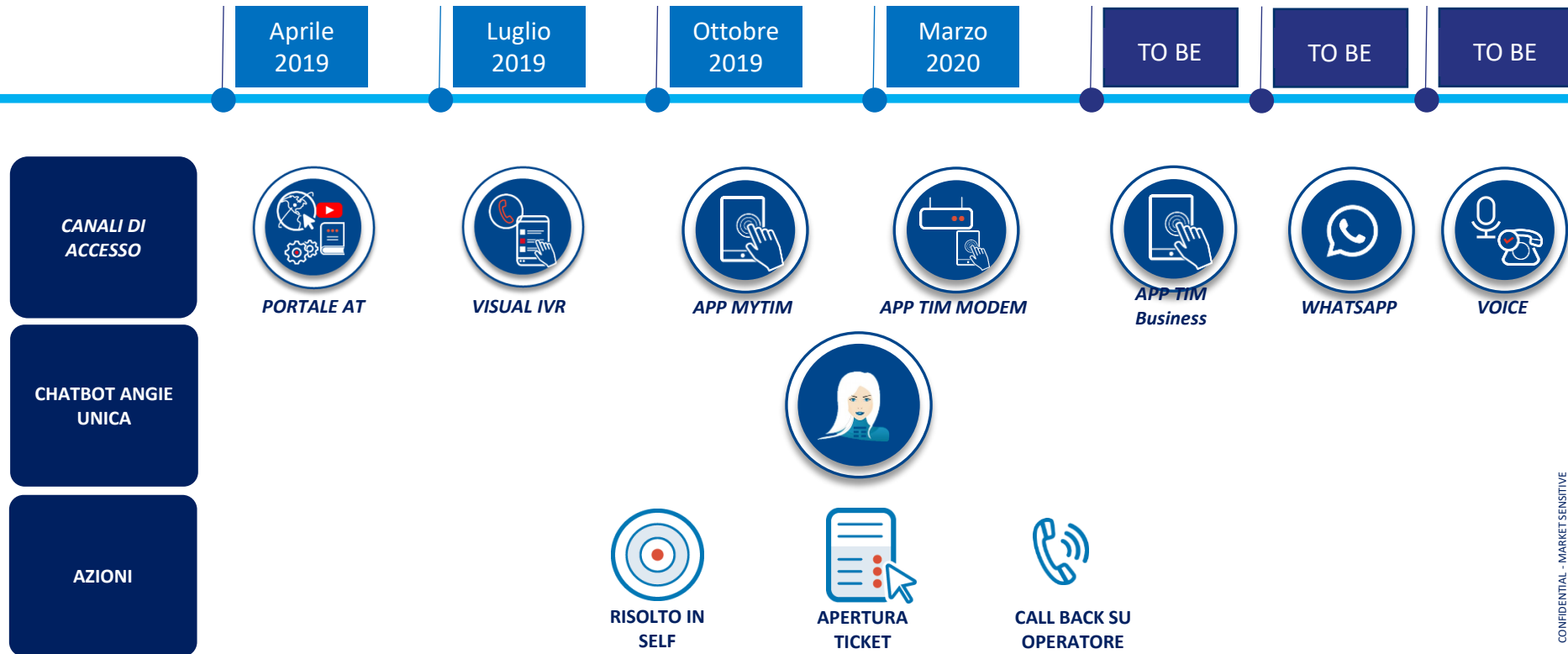
Evoluzione in Assistenza Tecnica

Massimo Coluzzi

CW.OG.A.E.



Timeline Angie nei canali di Assistenza Tecnica



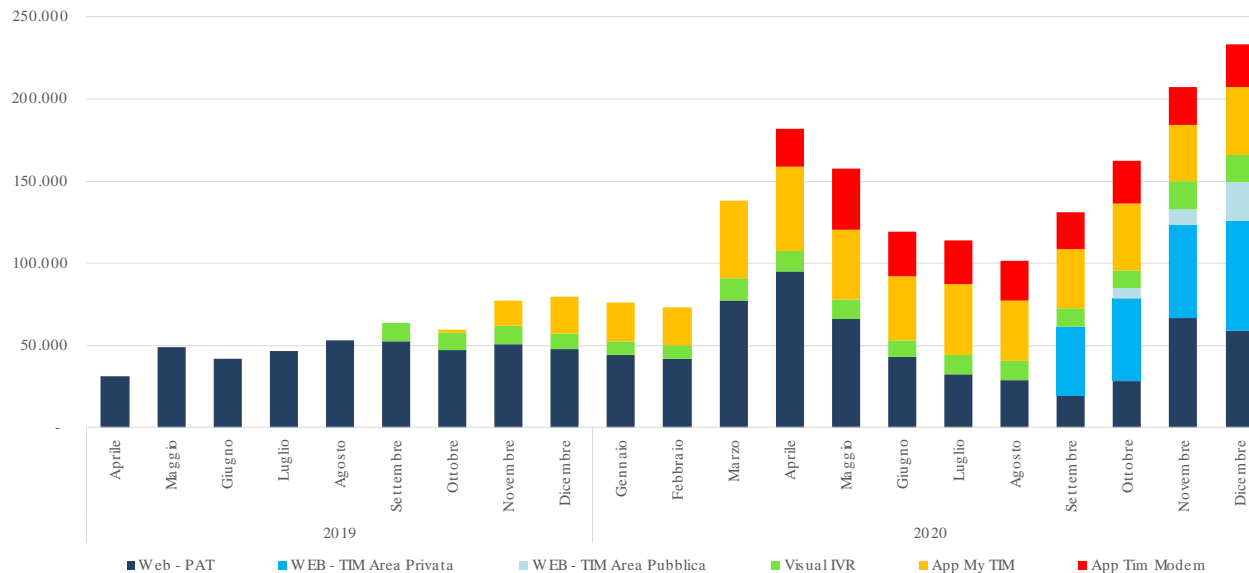
Chatbot 187 – Conversazioni totali

Nel grafico sono riportate le **Conversazioni Totali** per ognuno dei canali **Web PAT**, **Web TIM Area Pubblica e Area Privata**, **Visual IVR**, **App My TIM** e **App TIM Modem** sui quali è disponibile Angie .

Nel mese di **Dicembre** si registra un incremento nel totale delle Conversazioni del **13%** rispetto al mese precedente.

All'incremento delle Conversazioni su Angie hanno contribuito i canali Web TIM Area Pubblica e Privata e App My TIM e TIM Modem.

Angie - Conversazioni Totali



Chatbot 187 – Ticket aperti

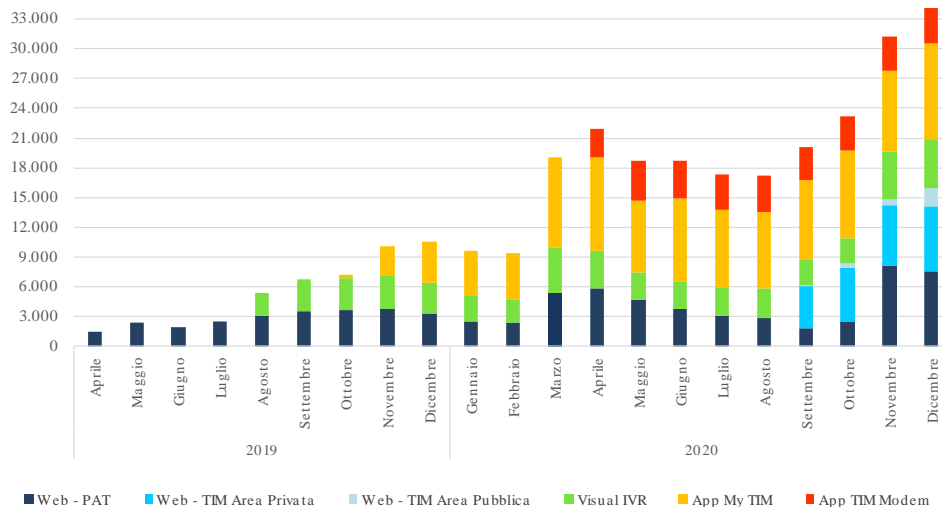
Nel grafico l'andamento mensile dei TT aperti nei primi mesi dall'apertura del servizio. Nel mese di **Dicembre** i tt aperti da chatbot sono stati **34.906** con un incremento del **12%** rispetto al mese precedente.

All'incremento totale dei tt aperti hanno contribuito in particolare i tt aperti da Web – TIM Area Pubblica (+228%) e da App (+18% per App My TIM e +27% per App TIM Modem).

La distribuzione dei tt aperti da Angie nel mese di **Dicembre** è così ripartita:

- **21,6%** da Web PAT
- **14,1%** da Visual IVR
- **27,6%** da App My TIM
- **12,5%** da App TIM Modem
- **18,7%** da Web TIM Area Privata
- **5,5%** da Web TIM Area Pubblica

Angie - TT da Chat



Dal 1° Aprile 2019 è stato aperto al pubblico il servizio di Assistenza Tecnica tramite Assistente Virtuale disponibile su **web** sia in Area Pubblica che in Area Privata.

Dal 7 Agosto 2019 il servizio è disponibile anche dal **Visual IVR** e dal mese di Ottobre anche da **APP**. Dal 15 Aprile 2020 il Angie è disponibile anche da **App TIM Modem**. Dal 2 Settembre 2020 Angie viene richiamata anche dai link di **Apri e Verifica Segnalazione e Test di Velocità** presenti in **My TIM** e dal 28 Settembre è disponibile anche nella sezione **Assistenza Tecnica Linea Fissa del portale TIM**.

Volumi Angie

Mese Dicembre 2019

Totale Conversazioni

82.439
2659/gg

N° Ticket

10.859
350/gg

Risolti self

30.000
967/gg
(36%)

Mese Dicembre 2020

Totale Conversazioni

233.400
7529/gg

~ 3x

N° Ticket

34.871
1124/gg

~ 3,5x

Risolti self

97.000
3129/gg
(42%)

~3,5x