

Servizi clienti: quando parlare con un operatore è missione impossibile

Pubblicato: Martedì 19 Gennaio 2021



A chi non è mai capitato di avere necessità di parlare con un operatore, che fosse per un servizio di telefonia fissa / mobile, e di trovarsi di fronte a quella che con ogni cognizione di causa può essere definita una ardua impresa? Tra numeri verdi, voci registrate che rispondono in automatico, tasti da schiacciare, mettersi in contatto diventa alquanto complesso.

Un discorso che riguarda anche chi deve mettersi in contatto con un servizio pubblico, si pensi ad esempio ad un ente previdenziale; questo perché, ad oggi, tutti i portali di comunicazione si basano ormai sui servizi di supporto automatico, fattore che consente di ottimizzare sia il lavoro che i costi.

Ma spesso questi sistemi di risposta automatica non sono sufficienti a fornire le risposte delle quali si ha bisogno. Ecco allora che diventa fondamentale riuscire a parlare con un operatore fisico, non automatizzato.

I servizi di telefonia

La casistica più diffusa è quella riferita ai servizi di telefonia, sia fissa che mobile, con riferimento anche ai servizi di navigazione internet, adsl o fibra. Gli operatori sul mercato sono diversi, i più noti sono Tim, Vodafone, Wind. Ciascuno di questo ha proprie politiche in termini di assistenza anche se il meccanismo alla base tende più o meno a ricalcarsi: contattare un numero fisso, seguire le indicazioni del disco, cercare risposte tra quelle fornite in automatica, e nel caso in cui non vi siano attendere di parlare (se si azzecca la combinazione di tasti) con un operatore.

Per [parlare con un operatore Vodafone](#) ad esempio, si deve chiamare u numero fisso 190, seguire quello che dice il disco e cliccare i tasti equivalenti per parlare con un operatore. Stesso percorso per i clienti Wind, con riferimento al numero fisso 159; mentre per Tim il numero da comporre è il 119.

Il sistema dei call center

In sostanza il percorso è comune, anche ad altri servizi come quelli delle tv a pagamento: un iter che prevede il ricorso a call center, talvolta in Italia ma in alcuni casi anche delocalizzati all'estero con operatori che rispondono quindi da altre nazioni.

Sistemi interamente automatizzati sui quali le grandi aziende si poggiano per abbattere i costi e per garantire comunque efficienza ai clienti (almeno, dovrebbe essere così): uno dei fattori che misura il livello di efficienza di questi call center è il tempo di gestione della chiamata. Che, ovviamente, più basso sarà e maggiore l'efficienza e la soddisfazione del cliente.

[Redazione VareseNews](#)

redazione@varesenews.it