

## Nota Stampa

### **TIM lancia il primo servizio in Italia di caring su WhatsApp**

Roma, 7 novembre 2018

TIM è il primo operatore telefonico in Italia ad avviare un canale di assistenza clienti via WhatsApp. Il servizio sarà inizialmente riservato ai clienti che utilizzano TIM Pay, lo strumento di pagamento che integra il servizio telefonico con una soluzione innovativa di “mobile banking”. I clienti TIM Pay potranno utilizzare WhatsApp per qualsiasi esigenza di assistenza relativa ai servizi TIM fissi e mobili. Nelle prossime settimane il nuovo canale di caring verrà progressivamente esteso ad altri servizi, quali ad esempio l’invio delle fatture, la notifica di scadenze di pagamento e molti servizi di cortesia.

*“L’innovazione è alla base di tutti i progressi delle aziende moderne, secondo un chiaro modello operativo, in cui a partire dal miglioramento della customer experience e della customer satisfaction si sostiene lo sviluppo dei ricavi comprimendo i costi e conseguendo un incremento degli indici operativi dell’impresa. Questa iniziativa esprime la forte determinazione di TIM ad offrire una digital experience sempre più semplice e intuitiva che abbia come obiettivo primario la centralità del cliente. Si tratta di un ulteriore passo chiave nel percorso di trasformazione tracciato dal nostro piano DigiTIM” - ha commentato **Mario Di Mauro, Responsabile Strategy, Innovation & Customer Experience di TIM.***

WhatsApp, che oggi conta più di 1,5 miliardi di utenti attivi mensili in 180 paesi nel mondo, è una soluzione privata, semplice e affidabile per parlare con chiunque nel mondo. Per questa iniziativa viene utilizzata la nuova soluzione WhatsApp dedicata alle grandi imprese, WhatsApp Business API.

Questo progetto rappresenta un ulteriore tassello della strategia di TIM fortemente orientata alla digitalizzazione dei processi e si affianca alle recenti iniziative realizzate con i più importanti player del settore e OTT per proporre alla propria clientela servizi di caring smart, semplici e innovativi.

#### **TIM Press Office**

+39 06 3688 2610

[www.telecomitalia.com/media](http://www.telecomitalia.com/media)

Twitter: @TIMnewsroom