



## TIM

TIM, con oltre 66.000 dipendenti, 30 milioni di linee, 100 milioni di km di doppino, 9 milioni di km di fibra e 5 miliardi di investimenti (dati del portale <https://www.tim.it/>), è la prima società italiana del settore telecomunicazioni, attiva anche sul mercato estero. Il Gruppo TIM offre servizi di telecomunicazione innovativi, internet, contenuti digitali, servizi cloud e molto altro. A TIM è demandato anche il ruolo di promuovere la digitalizzazione del Paese.

Il Gruppo è impegnato costantemente nell'aggiornamento tecnologico. Lo sviluppo delle reti di nuova generazione di TIM consente di fruire di connessioni con prestazioni elevate, con collegamenti da fisso sia con la rete in fibra ottica sia tramite mobile con la rete 4G e 4GPLUS fino a 225 Mega. Ad oggi la rete 4G di TIM ha raggiunto 4.066 comuni, per una copertura di circa l'85% della popolazione.

Esri Italia è partner di TIM, e prima di Telecom Italia, da oltre 20 anni nella realizzazione di piattaforme e progetti innovativi che da sempre contraddistinguono la leadership tecnologica del maggiore operatore italiano nelle TLC .

---

### L'esigenza

Nell'ambito del piano che punta ad aumentare l'efficienza dei processi, a conoscere i clienti e a garantire elevata qualità dei servizi, Telecom Italia, oggi TIM, ha avviato, nel 2014, una ulteriore iniziativa per l'evoluzione dei sistemi a supporto dei clienti. In particolare il Gruppo si è avvalso delle competenze di Esri Italia nel realizzare una soluzione WEB, destinata al mercato consumer, per verificare la copertura della rete sul territorio dei servizi 2G, 3G, 4G e 4G PLUS.

### La soluzione

Esri Italia ha realizzato una infrastruttura basata su tecnologia Esri, in particolare su ArcGIS for Server per la pubblicazione dei dati geografici sulle coperture radio e sull'applicazione Web AppBuilder for ArcGIS per lo sviluppo dell'applicazione Web, inserita all'interno del portale web di TIM, disponibile anche in ambienti mobile e tablet.

Il servizio "Verifica copertura", attraverso una mappa interattiva, permette di controllare per ciascun comune la copertura dei servizi 2G, 3G, 4G e 4G PLUS e, per ciascun servizio, di avere un'indicazione della qualità del segnale. Il servizio è disponibile all'indirizzo <https://www.tim.it>, nella sessione "Verifica copertura", e attraverso il portale [www.timinternet.it](http://www.timinternet.it). Negli store è disponibile anche la versione App.

L'applicazione realizzata permette di offrire un servizio innovativo e interattivo che, rispetto a quelli garantiti dagli altri gestori telefonici, si caratterizza per una interfaccia più user-friendly e moderna, responsiva e facilmente accessibile da tutti i devices.

### Il cambiamento

La collaborazione tra Esri Italia e Telecom Italia, grazie ad un gruppo di lavoro coeso guidato dal team del settore Market Broadband Mobile – Marketing Digital Publishing di Telecom Italia che ha curato il disegno del servizio al cliente, e alla tecnologia abilitante, ha consentito di attivare i necessari flussi organizzativi e raggiungere velocemente gli obiettivi offrendo la massima qualità del servizio al cliente.