



Comune di
Milano

Report

Commissione Consiliare Customer Service
04/06/2024

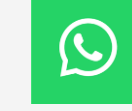
Il sistema di ascolto del Cittadino ha gestito 1 mln di richieste nel 2023. Grazie alla semplificazione della *Citizen Experience* le richieste sono diminuite del 10%. È prevista un'ulteriore diminuzione del 5% per il 2024.



Infoline



Scrivi



Chatbot

Dati dell'anno 2023

842.571

Ticket

*YoY (%): -77.069, **-8,4%** ▼

120.959

Ticket

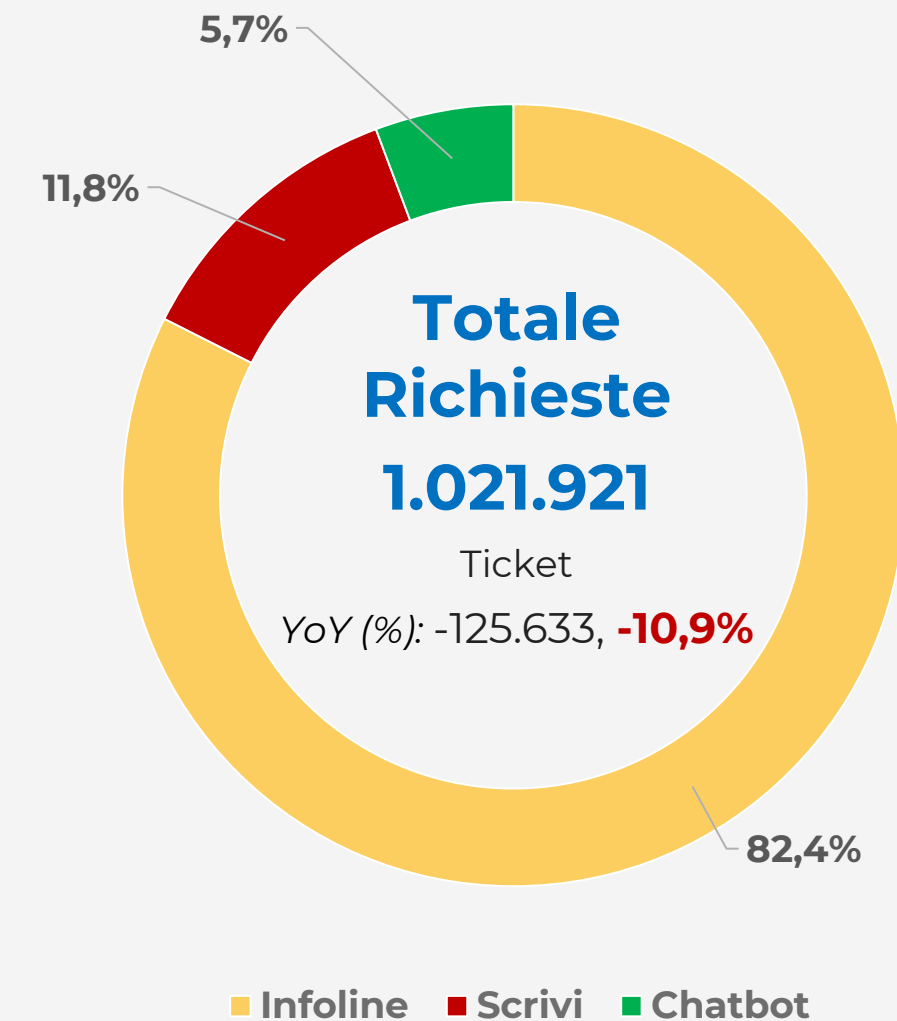
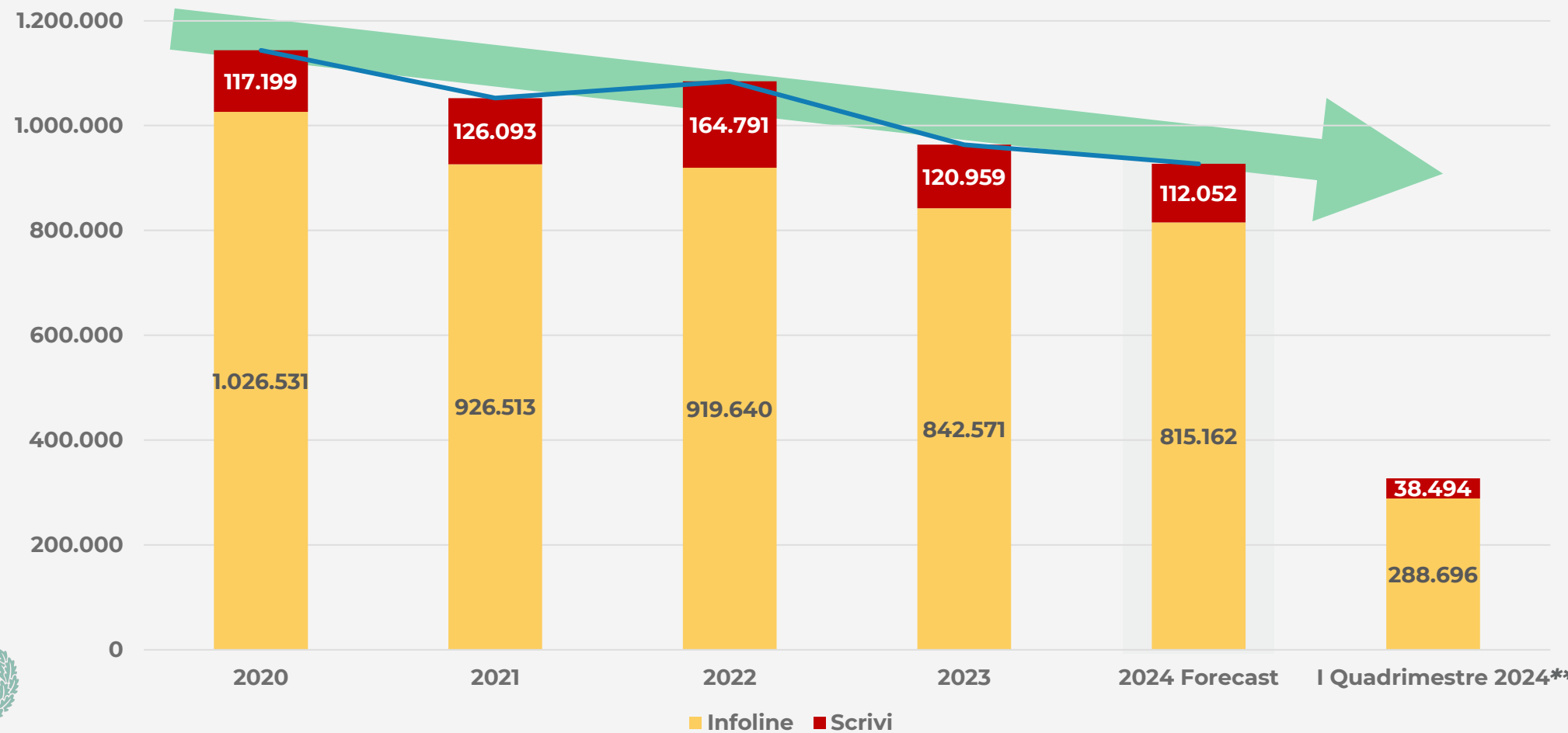
*YoY (%): -43.832, **-26,6%** ▼

58.391

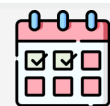
Interazioni

*YoY (%): -4.732, **-7,5%** ▼

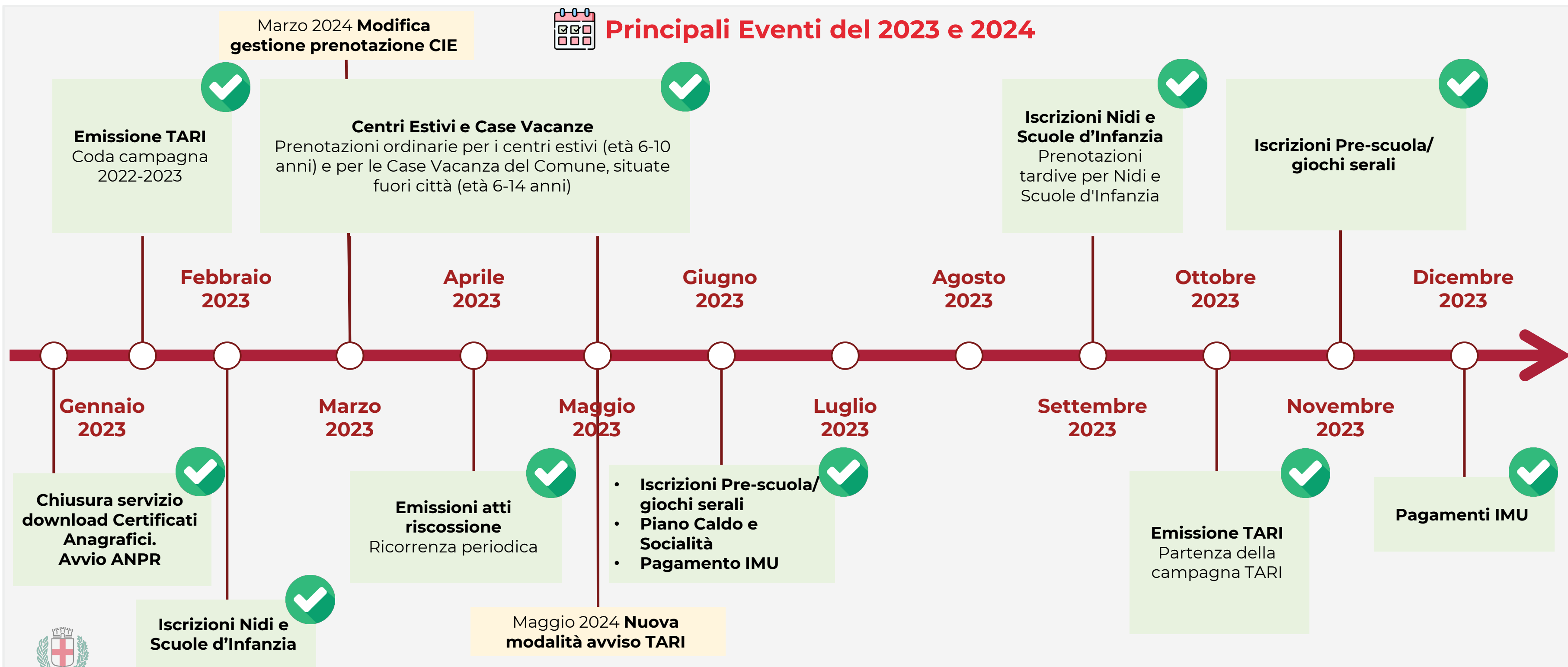
*YoY (%): delta tra i due anni e percentuale di ticket del 2023 rispetto al 2022



Il numero delle richieste è influenzato dal calendario della città. Le *citizen operation* sono organizzate per rispondere in modo efficace ai temi caldi stagionali.



Principali Eventi del 2023 e 2024



Oltre alla gestione ordinaria, il canale Infoline ha rappresentato il principale punto di contatto per i cittadini in tutti gli eventi emergenziali o straordinari.

Milano Aiuta (26/10/2020 – 30/04/2022)

77k richieste totali. **Di cui:**

30K Milano Aiuta – Assistenza/informazioni

47k Taxi solidale

Numero di richieste relative all'emergenza Covid.

Piano Caldo e Socialità

(14/06/2021– 31/08/2021) **1k** ticket totali

(01/07/2022 – 01/09/2022) **1.3k** ticket totali

(22/06/2023 – 31/09/2023) **1k** ticket totali

Richieste di informazioni sulla preparazione e consegna di pasti a domicilio, igiene ambientale e personale e sostegno relazionale.

Emergenza Ucraina (07/03/2022 – 31/10/2022)

33k ticket totali per la campagna Milano per l'Ucraina che trattava una varietà di necessità espresse, con particolare attenzione a temi abitativi, economici e di supporto sanitario e scolastico.

Report Buoni Spesa (06/04/2020 – 09/04/2020)

40k chiamate totali 020202 per chiedere informazioni sull'erogazione di buoni spesa nel periodo Covid.

Taxi solidale (04/03/2021 – 30/04/2021)

46k chiamate gestite dal contact center per il servizio di trasporto pubblico gratuito dedicato alle fasce più deboli individuate, attraverso l'inoltro delle chiamate alle società di taxi.

L'area CRM verifica livelli di servizio per rendere efficace l'assistenza ed efficiente il servizio ai cittadini



Infoline

Ticket 842.571

*YoY (%): -77.069, **-8,4%** ▼

Legenda

*YoY (%): delta tra i due anni e percentuale di ticket del 2023 rispetto al 2022

**Nel 2024 sono conteggiati i mesi di gennaio, febbraio, marzo e aprile

Livelli di servizio

2023

Tasso di abbandono

12%

Tempo medio di attesa

01 minuti e 56 secondi

Tempo medio di conversazione

05 minuti e 30 secondi

Livelli di servizio

****2024**

Tasso di abbandono

8%

Tempo medio di attesa

01 minuti e 37 secondi

Tempo medio di conversazione

05 minuti e 34 secondi

Tipologia di servizio

Informativa

L'operatore fornisce informazioni di carattere generale attraverso la consultazione del sito o di appositi manuali

Es: Verbali

- Quale è la data di notifica? Come posso verificarla?
- La targa sulla multa è errata, come posso far archiviare la multa?
- Ho il pass, ma ho ricevuto lo stesso la multa, come posso far archiviare la multa?
- Quanto è l'importo per una multa su strisce gialle? E su strisce blu, senza pagamento della sosta?

Tempo medio conversato: 4 minuti e 04 secondi

Appuntamenti

L'operatore qualifica una richiesta e prenota un appuntamento individuando l'agenda dedicata

Es: Verbali

- Posso fissare un appuntamento per contestare verbale?
- Posso avere il ricalcolo per verbali scaduti durante un appuntamento?

Tempo medio conversato: 7 minuti e 59 secondi

Assistenza

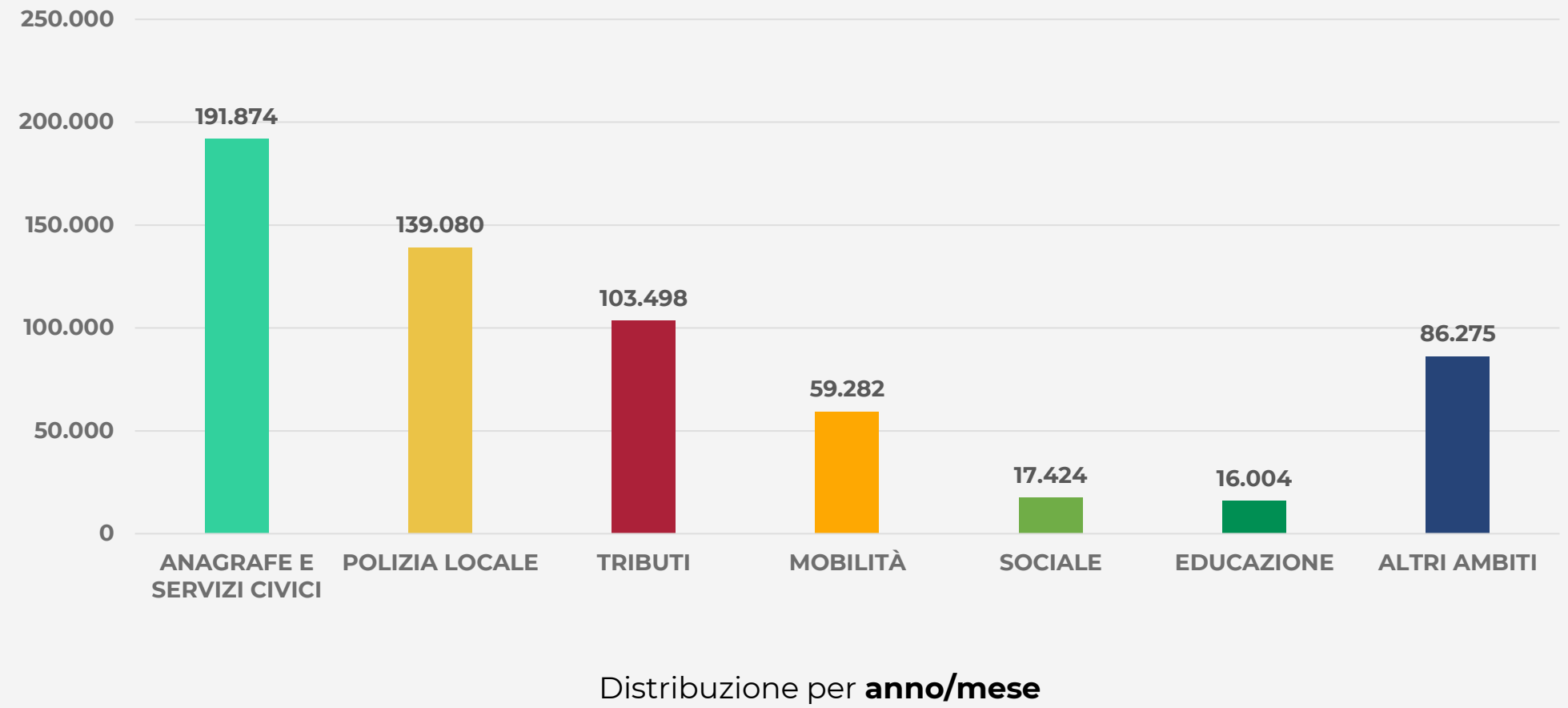
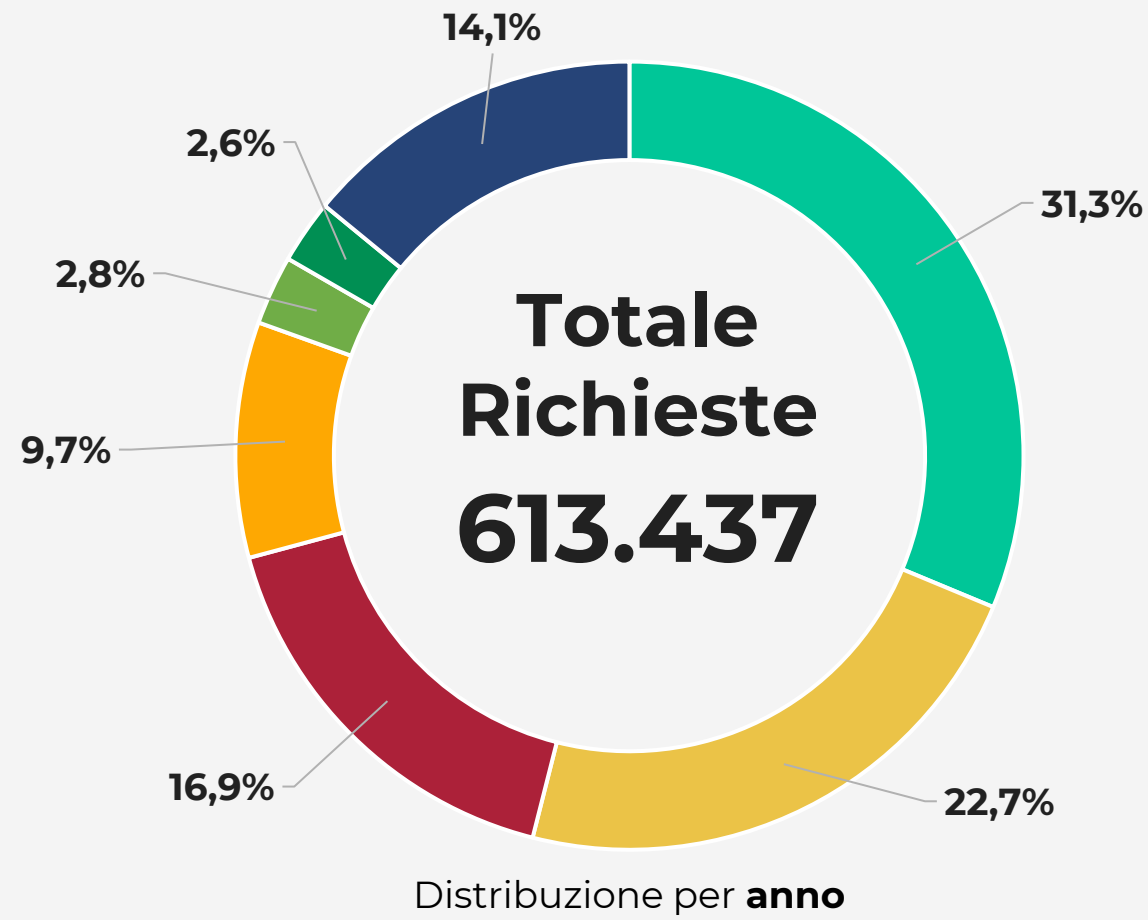
L'operatore qualifica una richiesta, verifica la specifica situazione del cittadino anche attraverso la consultazione di specifici gestionali dell'ente

Es: Verbali

- Devo verificare la targa? Non sono mai stato a Milano ma ho preso una multa
- Non ricordo di essere mai passato in quella zona
- ho preso 2 multe a distanza di pochi minuti (esempio corsie riservate ai mezzi pubblici)

Tempo medio conversato: 8 minuti e 43 secondi

Oltre l'85% delle richieste riguarda i primi 6 argomenti di assistenza



	ANAGRAFE E SERVIZI CIVICI	POLIZIA LOCALE	TRIBUTI	MOBILITÀ	SOCIALE	EDUCAZIONE	ALTRI AMBITI
2023	191.874	139.080	103.498	59.282	17.424	16.004	86.275
%	31,3%	22,7%	16,9%	9,7%	2,8%	2,6%	14,1%

Top 10 Argomenti: Multe, Tari, CIE e Certificati sono gli argomenti più richiesti

Infoline	Argomenti	% Ticket
1	Verbali	14,5%
2	Informazioni sul tributo TARI	14,1%
3	Carta di identità elettronica	11,2%
4	Certificati, estratti, atti integrali	8,0%
	Richieste per cambio di residenza	4,0%
	Solleciti, Ingiunzioni, Intimazioni Codice della Strada	4,0%
	Pass disabili	3,9%
	Pass sosta	2,9%
	Servizi Ulteriori	2,6%
	Richieste stato pratica per cambio di residenza	2,2%
Totale		67,4%



INSIGHT

- ❖ I **Top 10 argomenti** presentati in tabella compongono il **67,4%** delle richieste **informative di base**.
- ❖ Gli ambiti coinvolti nella Top 10 sono:
POLIZIA LOCALE (18,5%), TRIBUTI (14,1%), ANAGRAFE E SERVIZI CIVICI (28,0%), MOBILITÀ (2,9%).
- ❖ Gli argomenti con peso maggiore al 10% sono:
 - *Verbali*
 - *Informazioni sul tributo TARI*
 - *Carta di identità elettronica*

Qualità della relazione con il cittadino

Monitoraggio qualità

- **60K ticket e chiamate valutate**
- controllo a campione dei ticket e delle chiamate ripetute e complesse
- **Rilevazioni a caldo e cross-canale** con sondaggi fruibili in lingue straniere
- **Piano indagini sul gradimento dei servizi** (es. AMSA, Servizi Educativi, Refezione Scolastica)

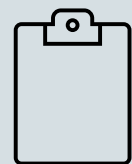
Miglioramento esperienza

- **9k** gestione di **anomalie/errori** (appuntamenti anagrafiche errate, informazioni errate/insufficienti)
- **Dashboard di monitoraggio** condivise con i responsabili
- Condivisione spunti di miglioramento dei servizi

Azioni di *Close-The-Loop*

- **2k** ricontatti effettuati
- **ricontatto** dei cittadini a seguito di gestioni scorrette, **reclami, assistenza post survey**

Gli strumenti di monitoraggio



6.700

risposte al mese



10-12%

tasso medio di risposta



3.244

commenti aperti



Survey



Dashboard



Comune di Milano

Valuta la tua esperienza

Italiano

1. Confermi che oggi si è svolto **l'appuntamento** che avevi prenotato?

2. Come mai?

3. Hai **risolto** la tua esigenza con l'appuntamento/consulenza di oggi?

4. Nel complesso **è stato facile** il percorso per risolvere la tua esigenza o ottenere ciò che ti serviva?

5. Potresti specificare in quale punto hai riscontrato **maggiori difficoltà**?

6. Quale **servizio** ti ha creato difficoltà?

7. Nel complesso come è stata **l'esperienza** con il Comune di Milano per risolvere la tua esigenza?

8. **Parleresti bene** di questa tua esperienza ad altre persone?

9. Cosa potremmo fare per **migliorare** la tua esperienza?

10. Desideri essere contattato/a per ricevere **ulteriore assistenza**?

Comune di Milano

Osservatorio Post-Consulenza Anagrafe

Inviti inviati: 10,000 | Totale interazioni: 1,200 | Tasso di risposta: 12%

Apri filtri

NPS: 35

CSAT Top2: 89%

CES: 3,3

Sondaggi

Sondaggio	Valore
Post-Consulenza Anagrafe	12513
Appuntamenti Web	10145
Infoline	9871

Commenti più recenti

Data	Sondaggio	Commento
05/05/2024	Post-Consulenza Anagrafe	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed pellentesque fringilla turpis non laoreet. Nam egestas tortor turpis, a euismod.
07/05/2024	Post-Consulenza Anagrafe	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed pellentesque fringilla turpis non laoreet. Nam egestas tortor turpis, a euismod.
08/05/2024	Appuntamenti Web	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed pellentesque fringilla turpis non laoreet. Nam egestas tortor turpis, a euismod.
08/05/2024	Infoline	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed pellentesque fringilla turpis non laoreet. Nam egestas tortor turpis, a euismod.
09/05/2024	Appuntamenti Web	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed pellentesque fringilla turpis non laoreet. Nam egestas tortor turpis, a euismod.
09/05/2024	Post-Consulenza Anagrafe	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed pellentesque fringilla turpis non laoreet. Nam egestas tortor turpis, a euismod.

Programma *Voice of Customer* (VoC)

Customer Service
3 survey

Anagrafe
1 survey

Tributi
3 survey

Mobilità
3 survey

Ambiente
1 survey

11
Survey attive entro
ottobre 2024



OTT 23

DIC 23

FEB 24

APR 24

LUG 24

AGO 24

SETT 24

PASS AUTO ELETTRICHE

TICKET AMBIENTE

TICKET TARI

CHATBOT WHATSAPP

PASS DISABILI

POST CONSULENZA TRIBUTI

APPUNTAMENTI WEB

INFOLINE

DICHIARAZIONI TARI

POST CONSULENZA ANAGRAFE

PASS SOSTA

80k
risposte
stimate

6
Survey attive

30k
risposte
raccolte

VoC: Andamento programma



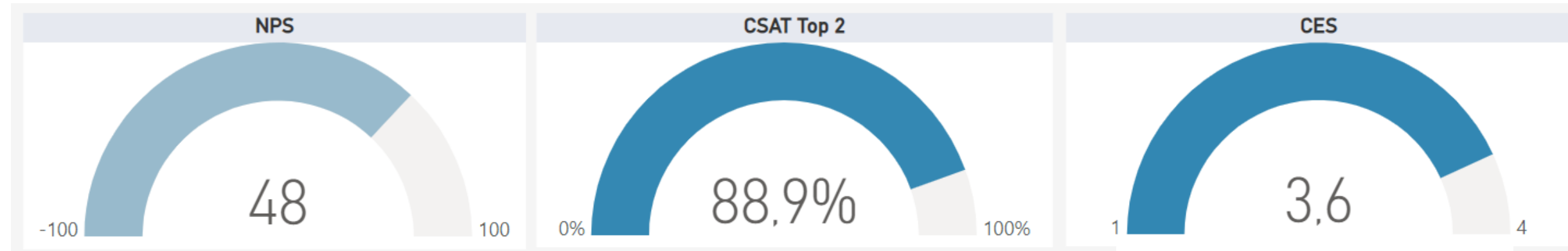
05/09/2023
30/05/2024

Rispondenti

30,074
Risposte ricevute

62,8%
Utenti promotori

Valutazione

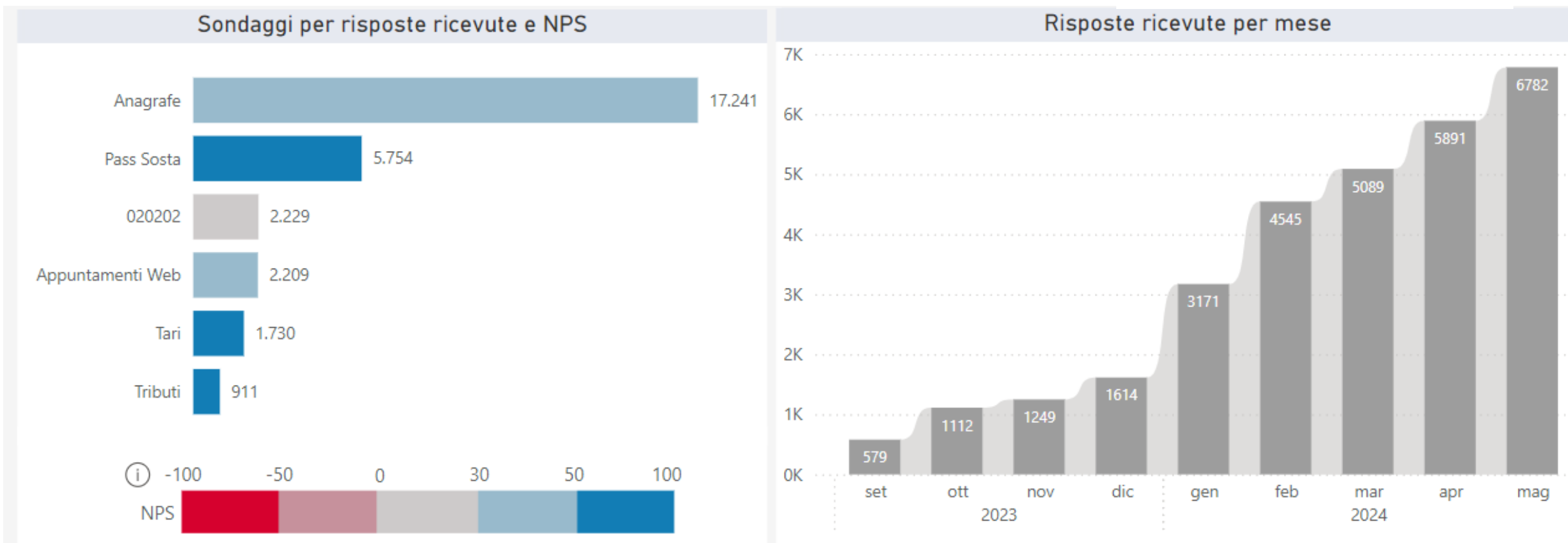


NET PROMOTER SCORE (NPS)
rileva la propensione a raccomandare il servizio

CUSTOMER SATISFACTION (CSAT)
misura la soddisfazione per una specifica esperienza o interazione

CUSTOMER EFFORT SCORE (CES)
misura la soddisfazione in relazione allo sforzo impiegato per risolvere la propria situazione

Andamento

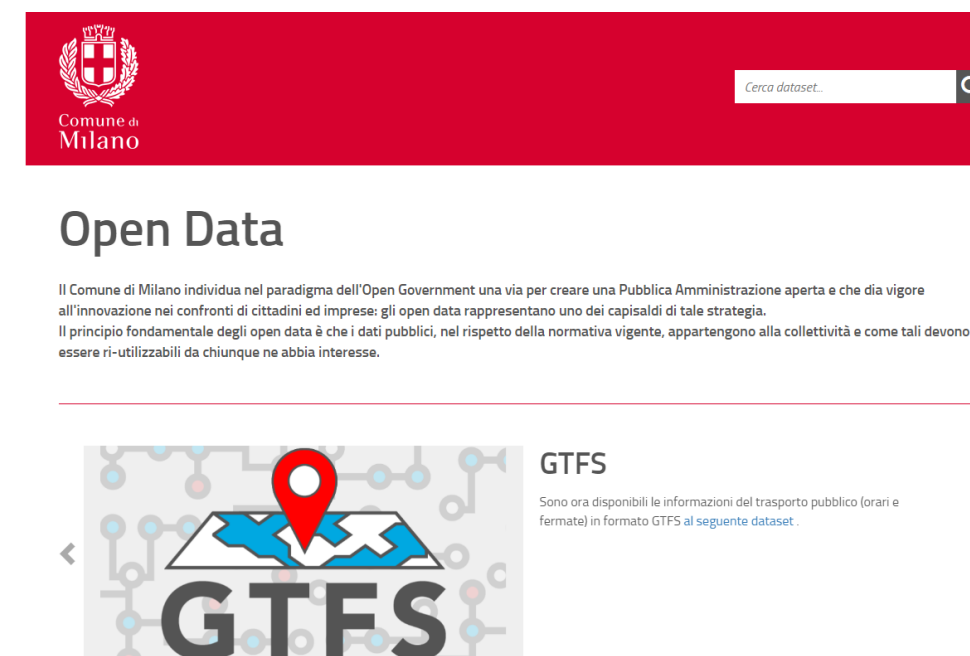


Amministrazione trasparente

Il **Codice dell'Amministrazione Digitale** dispone che le Pubbliche Amministrazioni consentano agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, dei servizi resi per via telematica e che **pubblichino i risultati delle rilevazioni e le statistiche** di utilizzo dei servizi in rete (decreto legislativo n. 82 del 2005, art.7)

I risultati vengono **pubblicati sul sito** e su **open data**.

I dati resi disponibili riguarda la **rilevazione della qualità** del servizio e il **monitoraggio nel tempo**.



I risultati sono disponibili al seguente link:

- www.comune.milano.it/comune/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/servizi-in-rete
- https://dati.comune.milano.it/dataset?tags=customer_satisfaction

A group of business professionals in a meeting, with a woman clapping and others smiling. The image is overlaid with a semi-transparent red filter.

Grazie!