



Comune di
Milano

Il dialogo con la Città

4 Dicembre 2019

Canali gestiti da Società Partecipate* - (23%)

- Rifiuti
- Trasporto
- Edilizia pubblica
- Altro

Polizia Locale (020208) – 12%

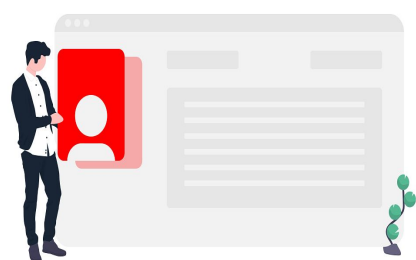
Social – 0,5%

Scrivi 2,5%

Infoline – 40%

Mail istituzionali – 22%

**+ 3 M
richieste**



Portale del Comune

Il **Portale del Comune** di Milano, rinnovato da Maggio 2019, rappresenta il punto centrale e privilegiato all'interno del quale il Cittadino può trovare tutte le informazioni di cui necessita.

Dispone dell'area **Fascicolo del Cittadino** con capacità dispositive e informative.

700.000+
visitatori medi mensili



Infoline 020202

E' il **contact center unico** del Comune di Milano per rispondere alle richieste dei Cittadini su molteplici tematiche.
Ha una funzione dispositiva e informativa

80.000
ticket medi mensili



Scrivi

E' l'area del Portale del Comune di Milano attraverso la quale **inviare le proprie richieste** in forma scritta relative alle tematiche trattate anche dal Centralino.

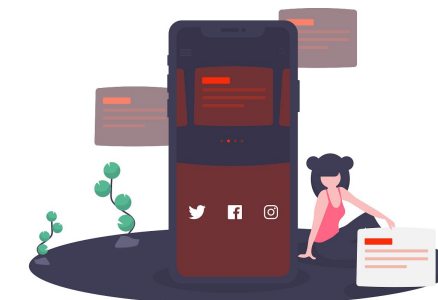
6.000
ticket medi mensili



Mail istituzionali

Esistono diversi **indirizzi** di posta elettronica istituzionale **assegnati alle diverse direzioni/aree**, ai quali il Cittadino può scrivere per chiedere informazioni o chiarimenti su varie tematiche.

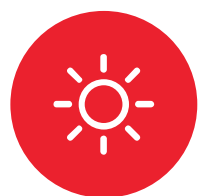
60.000+
mail medie mensili



Social

Il Comune di Milano è presente sui social con alcune pagine Facebook. Solo la **pagina Facebook «Comune di Milano»** però rappresenta un ulteriore canale di contatto bidirezionale, dove il Cittadino può inviare richieste e ricevere risposte.

3.000+
interazioni mensili



Chiarezza di informazioni e procedure

Sapere con sicurezza a quale canale rivolgersi per ogni tipo di esigenza e quali procedure seguire per accedere ai servizi



Consistenza e affidabilità nelle risposte

Ottenere informazioni chiare, univoche e coerenti tra loro



Reattività nell'interazione

Contare su un'Amministrazione che riesca a prendere in carico in modo rapido le esigenze per fornire risposte il più possibile tempestive



ACCOMPAGNARE I CITTADINI

Indirizzare i cittadini nella **scelta del canale di contatto** e dimostrare reattività nella presa in carico delle loro richieste



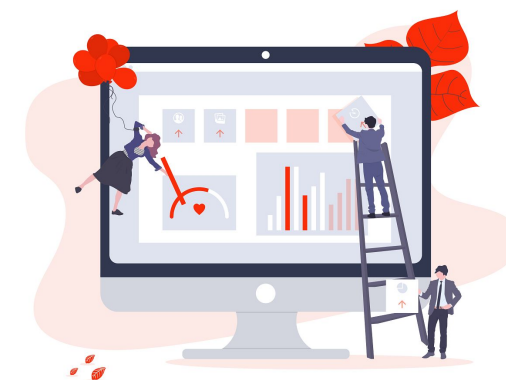
VALORIZZARE LE CARATTERISTICHE DEI CANALI DI CONTATTO

Indirizzare verso lo 020202 le richieste in cui **l'intervento umano** rappresenti davvero un **valore aggiunto**, promuovendo l'utilizzo del **self-help** negli altri casi



PREVEDERE LE RICHIESTE PER GESTIRLE AL MEGLIO

Garantire l'**allineamento tra le comunicazioni dell'Amministrazione** ai Cittadini e la gestione dei **canali di contatto**



ASCOLTARE MEGLIO E MONITORARE LA PERFORMANCE

Strutturare ed utilizzare delle **dashboard** di analisi che supportino gli stakeholder a prendere decisioni **consapevoli e mirate**

PERIODO SELEZIONATO

01/01/2019 02/12/2019

#Ticket
990.749

PERIODO PRECEDENTE

30/01/2018 31/12/2018

#Ticket
932.133

+5,9%

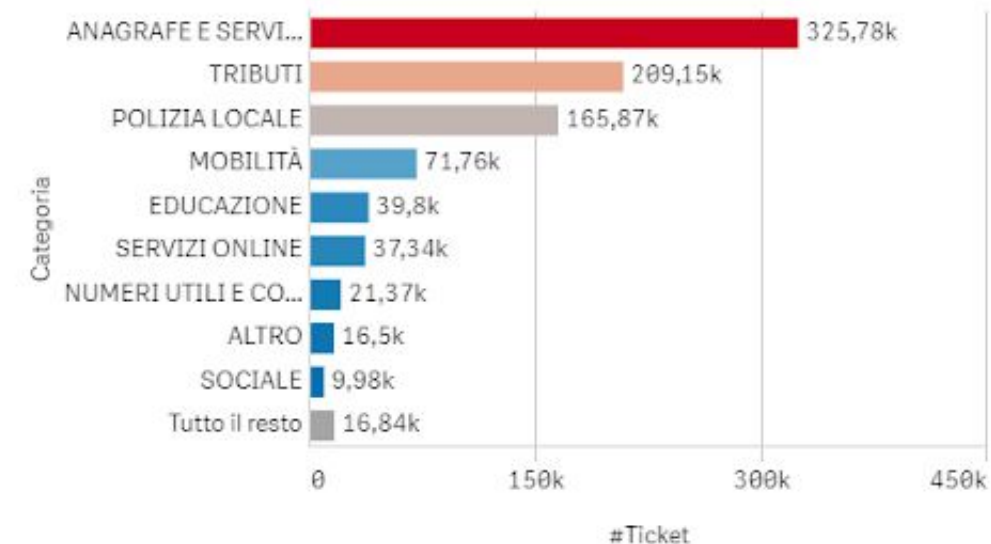
ANNO PRECEDENTE

01/01/2018 02/12/2018

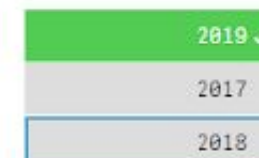
#Ticket
950.021

+4,1%

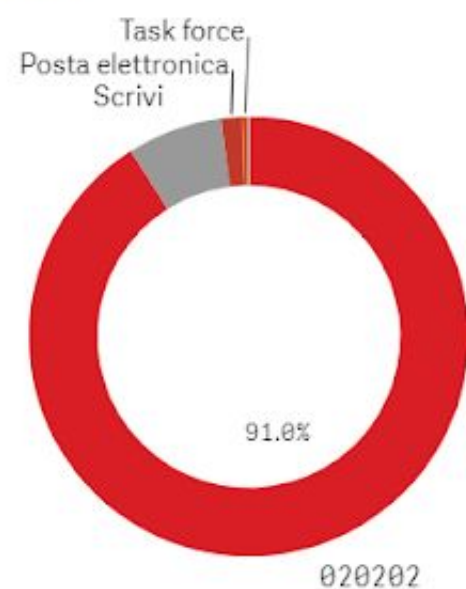
TICKET - TOP 10 CATEGORIE

Ultimo aggiornamento:
02-12-2019

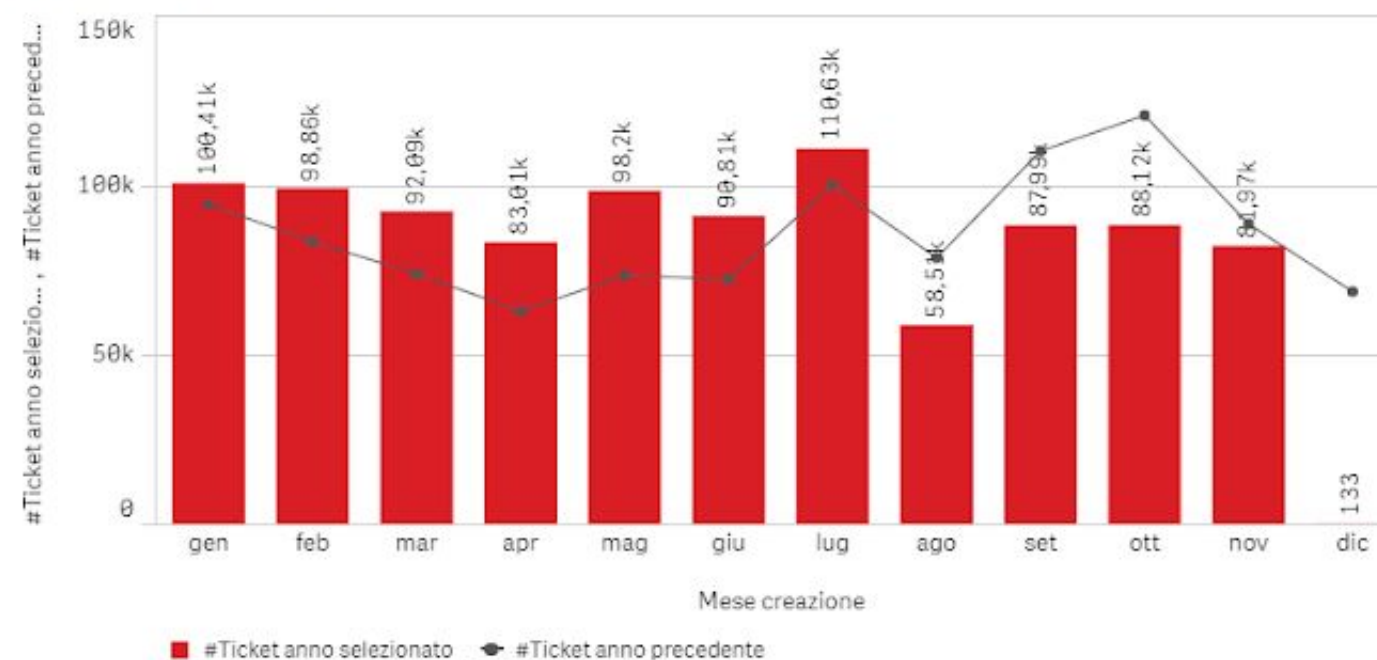
ANNO



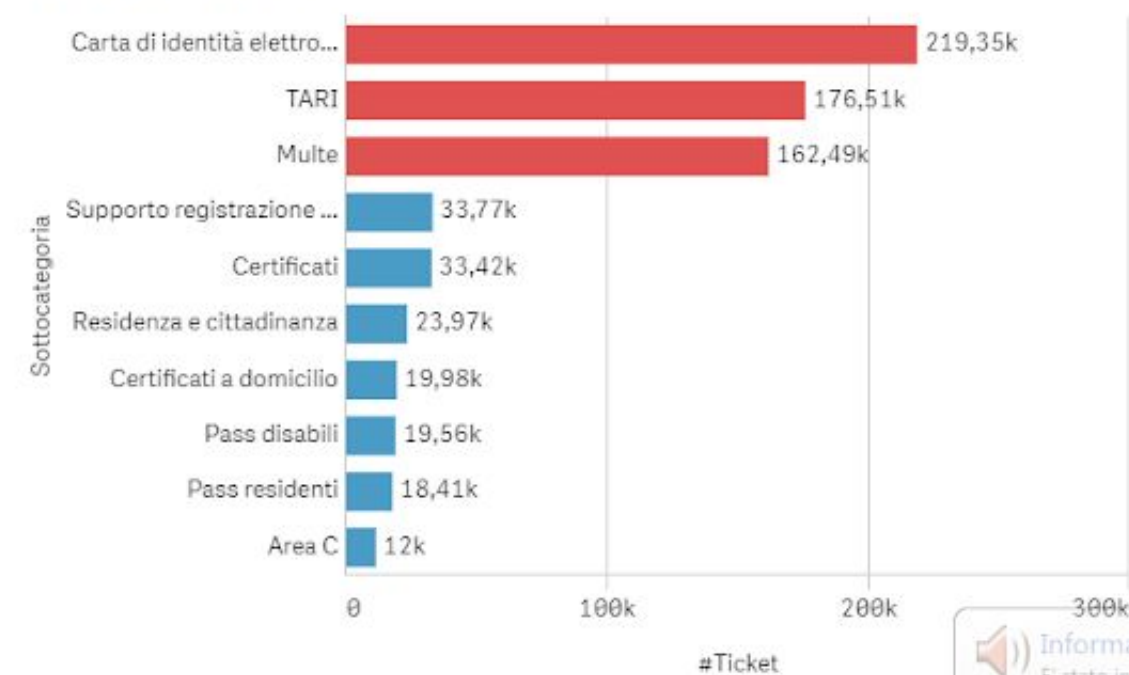
CANALE



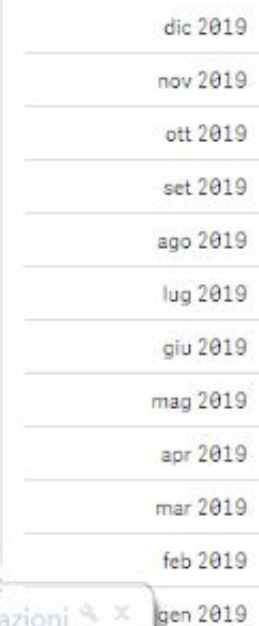
DISTRIBUZIONE MENSILE



TICKET - TOP 10 SOTTOCATEGORIE



MESE

Informazioni
E' stato inserito un jack.

Report - Analisi Ticket

PERIODO SELEZIONATO

PERIODO SELEZIONATO

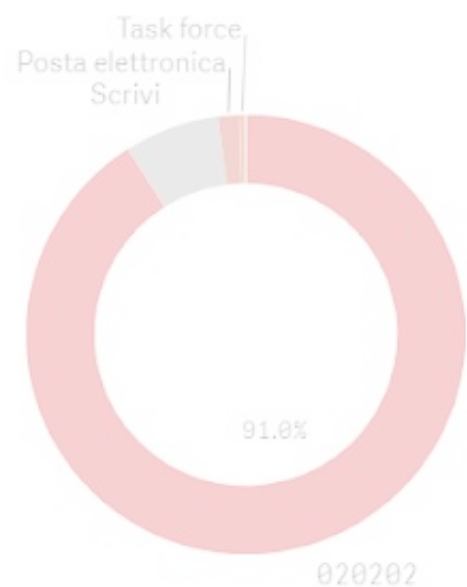
01/01/2019 02/12/2019

30/

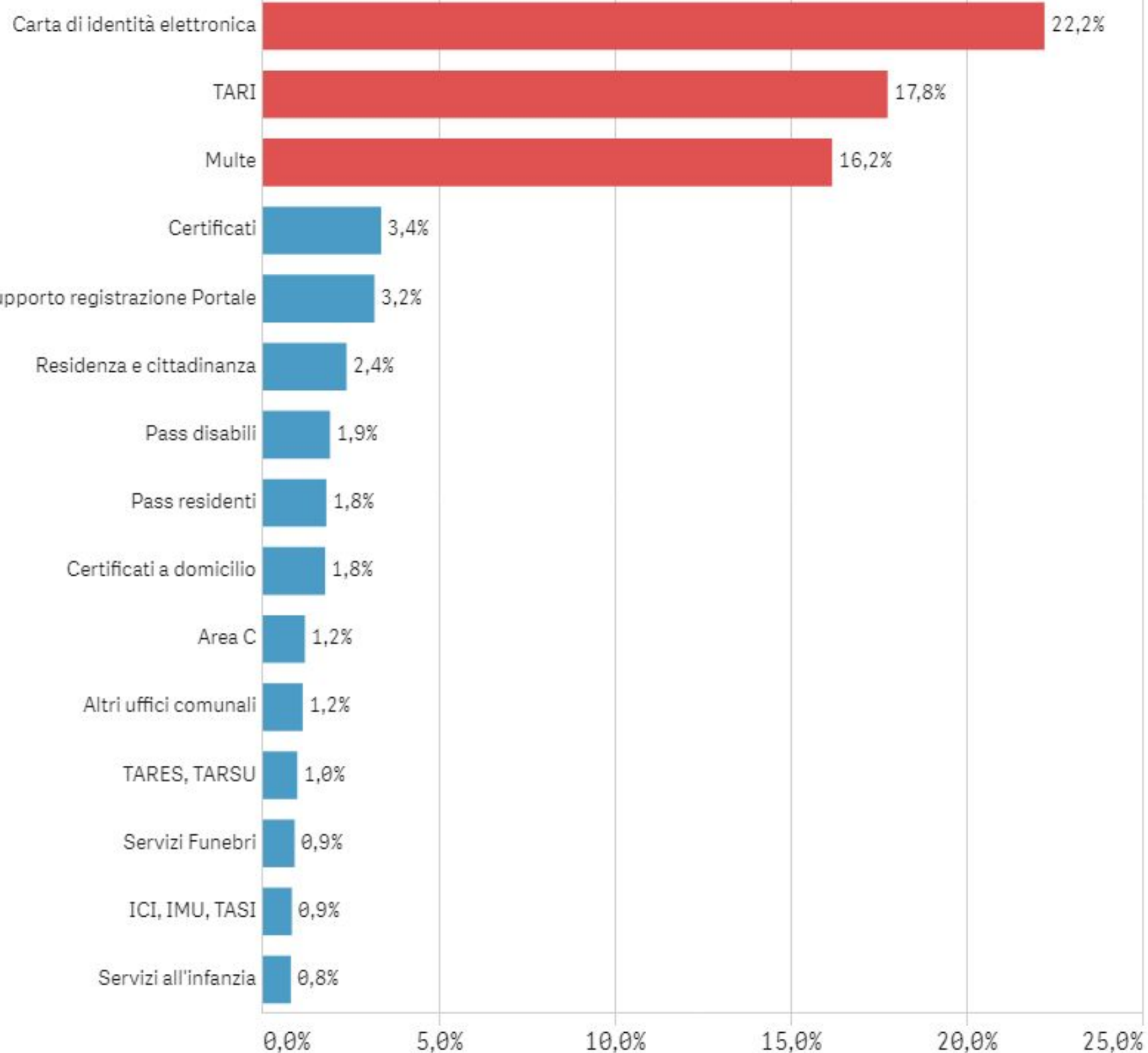
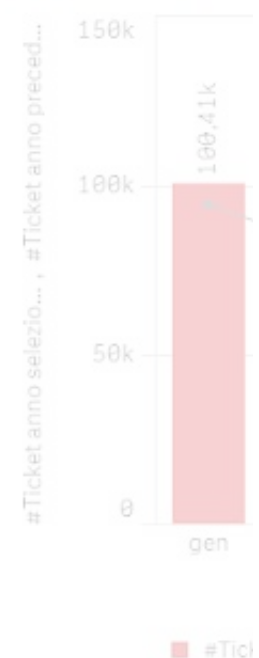
#Ticket

990.749

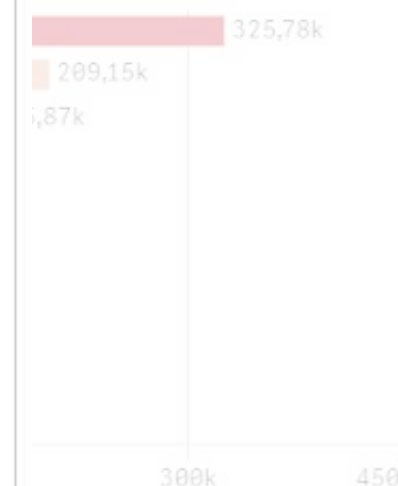
CANALE



DISTRIBUZIONE MESE



Ultimo aggiornamento:
02-12-2019



ANNO

2019

2017

2018

MESE

dic 2019

nov 2019

ott 2019

set 2019

ago 2019

lug 2019

giu 2019

mag 2019

apr 2019

mar 2019

feb 2019

gen 2019

Informazioni



KPI del servizio 020202 nel 2019

Dati da Gennaio a Novembre 2019



#Chiamate in ingresso

892.825



#Chiamate risposte

766.806



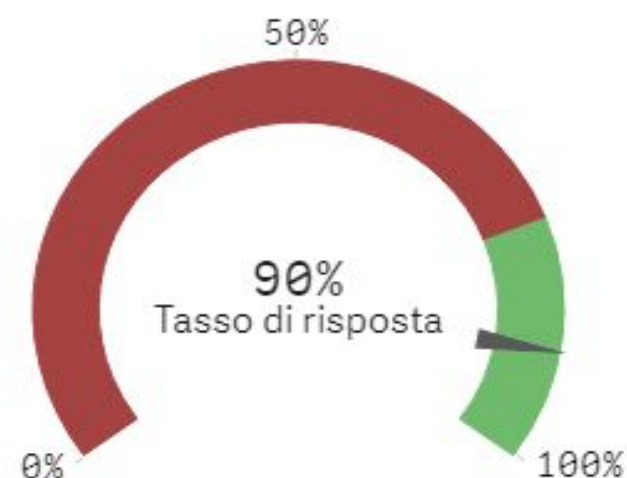
#Chiamate abbandonate

92.035



#Chiamate deviate

65.874



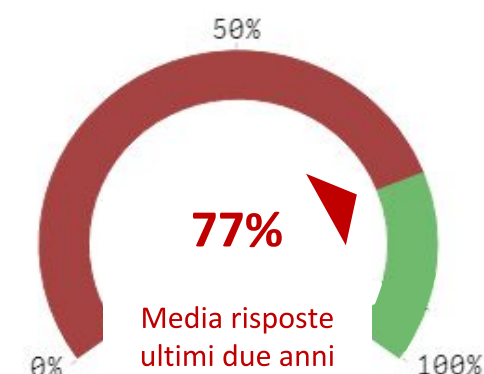
Tempo medio d'attesa in coda

1min 16sec



Tempo medio parlato

5min 40sec



KPI del servizio 020202 nel 2018



#Chiamate in ingresso

1.270.989



#Chiamate risposte

821.295



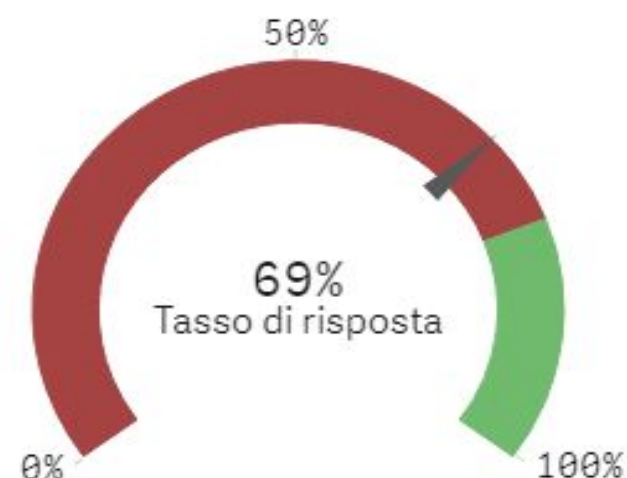
#Chiamate abbandonate

399.569



#Chiamate deviate

141.336



Tempo medio d'attesa in coda

3min 41sec

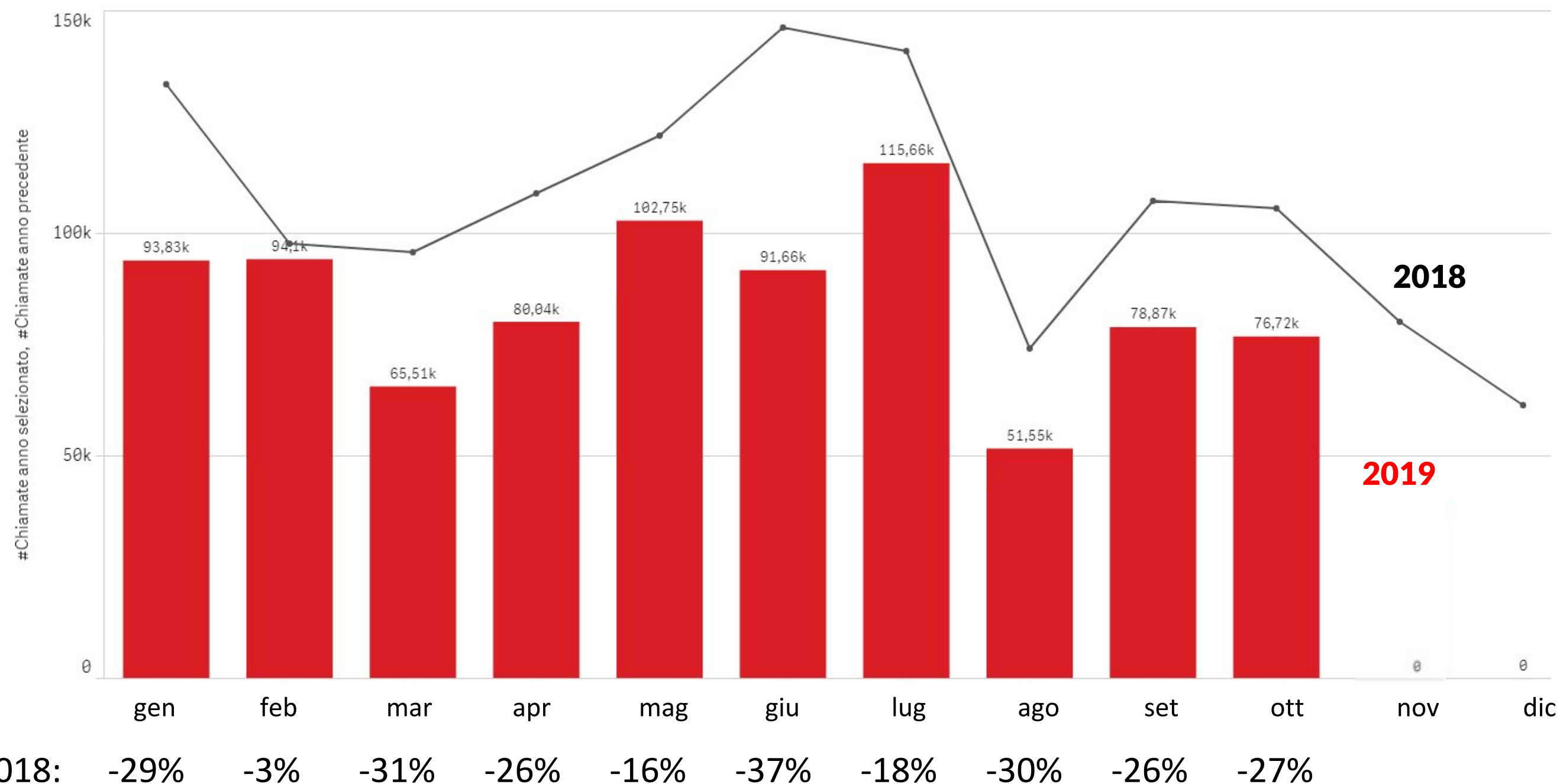


Tempo medio parlato

5min 58sec

Analisi mensile 2018-2019

- Si consolida il trend annuale dal quale si evince che 020202 sta ricevendo **meno telefonate** rispetto all'anno precedente
- La motivazione potrebbe ricercarsi nel fatto che la **maggior efficienza di 020202** porta i cittadini a non effettuare richiamate in seguito ad un abbandono o a una non risoluzione





you are what you listen to