

Milano



Comune  
di Milano

**DC Pianificazione Bilancio e Controlli**  
**Settore Pianificazione e Controlli, Servizio Customer**

**REPORT - MYSTERY CALL – 020202**

Rilevazione di novembre – dicembre 2015

11/01/2016

## 1. EXECUTIVE SUMMARY

La prima indagine di mystery call, effettuata dal Servizio Customer in coerenza alle linee guida UNI/TS 113112, si è svolta dal 26/11/15 al 18/12/15 e ha inteso verificare la qualità del servizio Contact Center 02 02 02 del Comune di Milano (ai sensi del Capitolato Speciale d'Appalto).

Tra le complessive chiamate effettuate, n. 121 sono state utilizzate come base per la successiva analisi.

### Risultati :

- Nel risponditore automatico 02 02 02 è ancora oggi presente l'opzione 6, EXPO 2015 (con due scelte di informazioni, 1 EXPO in Città, 2 Informazione organizzazione eventi o per parlare con un operatore);
- I tempi di attesa prima di poter parlare con l'operatore sono:
  - Bassi: inferiore a 2 minuti, 6%;
  - Medi: da 2 a 4 minuti, 42%;
  - Lunghi: da 4 a 6 minuti, 25%;
  - Lunghissimi oltre i 6 minuti, 16%.
- Gli operatori forniscono le proprie generalità (nome /cognome e matricola) nella maggior dei casi, talvolta solo uno dei due elementi identificativi e **nel 21% dei casi l'operatore non si qualifica.**
- In generale gli operatori appaiono cortesi, precisi, esaustivi; .
- Le telefonate mystery hanno esiti complessivamente positivi (69%); vi sono anche aree di miglioramento (24%, c.a 1/4)
- **1/ 4 degli esiti delle telefonate presenta aree di miglioramento ( 24%)**

### Azioni (da condividere con la VDG):

- Eliminare (o modificare) l'opzione 6 EXPO, non più attuale;
- Presentare l'indagine di Mystery all'ATI che gestisce il Servizio/ ai centralinisti al fine di porre in essere azioni di miglioramento condivise.

Alla luce dell'esperienza fatta, per le prossime attività di mystery 02 02 02 si propone di allungare il tempo di rilevazione al fine di diluire le telefonate nell'arco del tempo e della giornata lavorativa.

## 2. INDAGINE ATRAVERSO MISTERY CLIENT

### 2.1. LA RILEVAZIONE

La rilevazione:

- **è stata svolta in conformità alle linee guida audit in incognito UNI/TS 113112.** In particolare
  - **sono stati rispettati i principi di riservatezza, correttezza e imparzialità;**
  - **non sono stati riportati riferimenti a persone, clienti o addetti, in qualche modo identificabili.** A tal proposito, nelle schede di rilevazione delle telefonate in incognito non sono stati segnati i codici identificativi dei soggetti risponditori
  - nel corso dell'audit sono stati raccolti e descritti elementi tangibili ed evidenze oggettive, integrati in alcuni casi da percezioni personali. La sintesi che segue è una rielaborazione del materiale prodotto da ciascun auditor e dal gruppo di audit nel suo complesso
- si è svolta dal 26/11/15 al 18/12/15.

L'attività di mystery ha comportato, prima di effettuare le telefonate da parte del Servizio Customer, la conoscenza approfondita delle tematiche trattate dallo 020202.

Nella prima fase è stato pertanto necessario:

- ascoltare più volte le registrazioni sino a giungere ad una conoscenza pressoché completa delle componenti del servizio
- definire l'alberatura di accesso ai servizi erogati dallo 020202, disponibili ai cittadini dopo la composizione del numero.

Nella seconda fase sono stati creati, e poi utilizzati:

- **modelli di check list** che includessero il maggior numero di dati rilevabili: ambito di interesse, specifica domanda, tipologia del chiamante, durate ed altre caratteristiche derivabili dal contatto (rumori di sottofondo, toni dell'operatore ecc..., Allegato 1)
- **schede riassuntive** sintetiche (Allegato 2)

Ai fini della conduzione dell'indagine sono state, di volta in volta, simulate situazioni di bisogno su differenti servizi informativi .

In alcuni casi si è tenuto conto di particolari eventi in corso: sciopero trasporti, scadenza Tari, ecc.).

Trattandosi di una rilevazione di percezioni, che non aveva assolutamente lo scopo di valutare il singolo operatore, nei casi in cui l'operatore si è qualificato non si è provveduto a raccogliere e/o trascrivere i dati di riconoscimento.

Nonostante siano state adottate le necessarie accortezze al fine di non far trapelare l'indagine in corso, in più di una circostanza è sembrato che l'operatore riconoscesse la simulazione in atto.

L'**Allegato 3** riporta l'alberatura del servizio 020202 come rilevata durante l'indagine.

Le telefonate effettuate hanno coperto le diverse tipologie di servizi erogati dall'Amministrazione, insistendo sull'ambito anagrafe e certificati e tasse e tributi.

Diverse tematiche come ad esempio Educazione, Sport, Attività produttive necessitano il passaggio attraverso l'opzione "0 - Altre informazioni".

La seguente tabella riepiloga l'articolazione delle telefonate per tipologia

Telefonate effettuate	%
adulti e migranti	1%
ambiente	3%
anagrafe e certificati	32%
Area C	6%
casa	6%
famiglie con minori	1%
mobilità	4%
multe o sanzioni della strada	3%
polizia	2%
Servizi Funebri	6%
servizi sociali	7%
servizio anziani	2%
tasse e tributi	9%
turismo	2%
Voce 0 Altre informazioni	16%
<b>Totali</b>	<b>100%</b>

L'allegato 4 riporta nel dettaglio le tipologie di domande rivolte agli operatori.

## 2.2. PRIMO CONTATTO

Il momento iniziale del contatto con infoline è determinato dall'ascolto delle opzioni di scelta indicate dalla struttura ad albero sopra riportata; **prima di poter colloquiare con l'operatore, può accadere di attendere in linea, ascoltando una musica di sottofondo: il tempo di attesa alla risposta si colloca prevalentemente tra i 2 e i 4 minuti. Occorre notare che, relativamente alle telefonate effettuate, il 25% ha tempi di attesa lunghi (4-5 minuti) e lunghissimi (da 6 a 10 minuti: 13%, oltre i 10 minuti , 3%)**

Tempo di attesa prima della risposta con ascolto musica	%
Inferiore a 2 minuti	6%
da 2 a 4 minuti	42%
da 4 a 6 minuti	25%
da 6 a 10 minuti	13%
oltre 10 minuti	3%
risposta immediata senza musica	11%
Totale	100%

## 2.3. COLLOQUIO CON L'OPERATORE

La maggior parte degli operatori inizia il contatto con l'utente, presentandosi: talvolta fornisce il proprio nome e numero di matricola, talvolta solo uno di questi due identificativi.

Si segnala che una sola delle telefonate all'opzione "Area C" è andata a buon fine, le altre non sono state possibili per la caduta della linea.

Presentazione operatore	N°	%
L'operatore si presenta	77	64%
L'operatore non si presenta	25	21%
FAQ	3	2%
non rilevato	16	13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**2.4. VALUTAZIONE DELLE TELEFONATE DA PARTE DEL SERVIZIO CUSTOMER**

Le telefonate mystery hanno esiti complessivamente **positiva**: infatti gli operatori sono cortesi e precisi, e rispondono con informazioni esaustive e chiare (69%); vi sono per converso telefonate che evidenziano aree di miglioramento (24%, c.a 1/4)

<b>Valutazione della telefonata</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Contatto buono, risposte chiare e esaustive	83	69%
Esito positivo ma atteggiamento sbrigativo da parte dell'operatore e/o risposte frettolose	7	6%
Risponditore automatico con informazioni registrate	9	7%
Risposta dell'operatore rimandando al sito istituzionale	6	5%
Risposte dell'operatore non soddisfacenti per qualità o completezza o chiarezza della risposta	8	7%
La telefonata non va a buon fine per la caduta della linea durante l'attesa	5	4%
Attesa lunga, contatto fallito con operatore	3	2%
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

<b>3. ALLEGATI</b>
--------------------

**ALLEGATO 1 – SCHEMA DI INDAGINE****CHECKLIST 020202**

Rilevatore: \_\_\_\_\_ Data di rilevazione \_\_\_\_\_

Orario di rilevazione	Simulazione	Argomento
Inizio	M - F	Area (es: <i>Anagrafe</i> )
Fine	Caratteristica <i>Es: Signora frettolosa</i>	Spec. (es; <i>Rinnovo CI elettronica</i> )

**Ambiti di rilevazione:**

<input type="checkbox"/> tempo musica	
<input type="checkbox"/> caduta/ abbandono/riaggancio/in attesa	
<input type="checkbox"/> contatto con operatore – squilli /minuti	
<input type="checkbox"/> durata contatto operatore	

VALUTAZIONE DEL CONTATTO		
1. Tono voce operatore		
2. Cortesia /disponibilità		
3. Capacità di risposta		
4. Chiarezza delle informazioni ricevute		
5. .....		

**Osservazioni**


---



---



---



---

**ALLEGATO 2 - SCHEDE RIASSUNTIVE SINTETICHE**

inizio	fine	musica	squilli	presentaz. operatore	nome fornito se richiesto	domanda	esito	area



## ALLEGATO 3 –ALBERATURA DEL SERVIZIO 020202

L'alberatura completa è risultata la seguente:

Messaggio di benvenuto: Benvenuti nel Servizio infoline 020202 del comune di Milano

Il costo della telefonata dipende dal piano tariffario

**1 per italiano**

**2 per ALTRE LINGUE**

### 1 anagrafe certificati servizi delle zone e servizi funebri

#### 1 anagrafi e certificati

*Benvenuto nel servizio anagrafe e certificati*

1 Spedizione al domicilio di certificazioni anagrafiche ed estratti di stato civile

2 richieste di certificati da parte di agenzie o professionisti

3 per carta di identità e cambio di residenza

4 Informazioni elettorali

5 registrazioni nascite matrimonio e cittadinanza

6 Ferie e orari dei servizi anagrafici

7 Fissare appuntamenti per carta d'identità elettronica

0 per parlare con un operatore

#### 2 avere informazioni sui servizi erogati presso le zone

1 Conoscere servizi erogati presso le zone

2 Iniziative sul territorio

0 per parlare con un operatore

#### 3 servizi funebri

1 in caso di lutto

2 orari apertura cimiteri

3 Calendario esumazioni

4 informazioni su ubicazione tomba in cimitero

5 richieste rinnovo concezioni cellette e colombari

6 Appuntamenti per esumazioni

0 per parlare con un operatore

\* per riascoltare il messaggio ("*avete selezionato una cifra non ammessa*"), la parola cifra potrebbe essere sostituita. La seconda volta, inizia una musica di stacco.

# per tornare al menù principale

### 2 Servizi sociali

**Servizi alla persona e ambito sociale**

#### 1 Anziani *benvenuto nel servizio anziani*

1 ferie e orari dei servizi

2 Servizi badanti

#### 2 Famiglie con minori

1 ferie e orari dei servizi

2 servizio baby sitter

#### 3 Persone con disabilità

1 Informazioni sui nuclei distrettuali disabili

#### 4 Adulti e migranti

Per informazioni servizi per adulti e migranti e conoscere l'ubicazione dei servizi, "premi 0 per parlare con un operatore"

**3 Multe o sanzioni al codice della strada**

**1 contestazione verbale, avviso bonario, ingiunzione pagamento, cartella esattoriale**

**0 per qualsiasi altra informazione o per parlare con un operatore**

**4 Tasse e tributi**

**1 Informazioni tributarie generiche**

**1 informazioni scadenze tributarie 2015**

1 Informazioni su Imu

2 Informazioni su Tasi

3 Informazioni su Tari

4 Informazioni su Passi carrai e canone di occupazione

5 Informazioni su canone Occupazione di suolo pubblico Cosap

6 Informazioni su imposta di soggiorno

7 Informazioni su Imposta comunale di pubblicità

8 Informazioni su Addizionale Irpef

9 per parlare con un operatore

**2 informazioni sulle dichiarazioni**

1 dichiarazioni Imu

2 dichiarazioni Tasi

3 dichiarazioni Tari

4 dichiarazioni imposta di soggiorno

9 per parlare con un operatore

**3 ravvedimento operoso Imu e Tasi**

1 Informazioni per operatori economici, imprese, onlus

2 Informazioni per cittadini e persone fisiche

**2 Informazioni su avvisi di pagamento di accertamento, cartelle ingiunzioni**

1 Avvisi di pagamento e conguaglio

2 sollecito

3 Avvisi di accertamento

4 Ingiunzione

5 Cartelle esattoriali

6 Rimborsi

7 Altri documenti di pagamento

**3 Informazioni tributarie specifiche**

1 Informazioni per operatori economici, imprese, onlus

2 Informazioni per cittadini e persone fisiche

\* per riascoltare il messaggio

**5 Area C: benvenuti in Area C**

**1 Acquisti o attivazioni**

**2 informazioni**

**6 Expo 2015**

Il sito di expo è [www](http://www.expo2015.org).

**1 expo in città**

**2 informazione organizzazione eventi o per parlare con un operatore di expo**

**0 per altre informazioni**

**\* per riascoltare questo messaggio**

**ALLEGATO 4 - TIPOLOGIE DI DOMANDE RIVOLTE AGLI OPERATORI**

come fare x avere il servizio baby-sitter
informazioni sulla tasi
orario dei cimiteri
iscrizione centri estivi
dato lo sciopero se l'area c era in vigore
ricorso multa
adulti e migranti permesso di soggiorno
smarrito tessera elettorale
come fare x iscriversi come scrutatore
come attivare area c
informazioni area c
educazione: se anche x le vacanze di natale ci sono scuole aperte come l'estate
educazione: mancato arrivo bollettino Milano ristorazione
attività produttive: informazioni su come aprire un edicola
apertura pista di pattinaggio piazza duomo
certificato di nascita
in caso di morte come utilizzare e dove rivolgermi per usufruire del servizio funebre comunale
come fare x ricoverare zia in casa di riposo comunale
informazione su case popolari
rinnovo carta d'identità elettronica
informazioni giochi serali
trasferimento tumulazione
Spedizione a casa di certificati
Smarrimento carta elettorale orari Via Messina 52
Passa Cimitero di Bruzzano
Restituzione vecchio pass residenti
Orari sede anagrafe via Larga vigilia del 24 dicembre VIGILIA DEL 24 DIC
Richiesta spazi del Comune per organizzare un evento
Richiesta per anziani pasto a casa "richiesto un riferimento"
mia mamma ha 88 anni e fa fatica a muoversi, dovrebbe rifare carta d'identità, vorremmo farla a domicilio, come fare?
educazione: devo iscrivere mio figlio alla scuola materna per l'anno 2016/17 come fare?
mia mamma è anziana dove mi posso rivolgere per avere qualche ora di assistenza domiciliare?
multe o sanzioni della strada
stiamo organizzando una festa di via e vorremmo pubblicizzarla, come fare per pagare imposta pubblicità?
volevo chiedere se con la mia macchina, che è un diesel, posso entrare in Area C
sport: volevo sapere come fare per iscrivermi ad un corso di nuoto
mi sono dimenticata di pagare l'imu cosa posso fare?
info su pubblicità
ho da fare dei certificati sa se è riaperta la delegazione di P.le Accursio?

ingresso al Cimitero Maggiore con pass invalidi
dove andare per fare la carta cortesia
info su servizi di consulenza tari
info su catasto
documenti da presentare per sposarsi
doc. per unioni civili
richiesta pass per residenti
bandi aperti per alloggi popolari
educazione: dove devo presentare la domanda dote scuola
info su Tares
info su novità Tari 2015
info su orari apertura cimiteri
info su parco canile
dove presentare documenti di nascita
info su Tarsu
info su parchi
info su utenze non domestiche
info su adozione animali
info su canoni case popolari
info su sedi anagrafiche
info su certificato anagrafico
educazione: iscrizioni al nido
info su occupazione suolo pubblico
info su aree cani
rinnovo colombari
info su cambio di residenza
possibilità per una persona anziana fare un cambio alloggio
documenti per richiedere assegno di maternità
info su cellette
servizi per studenti universitari
numero unico taxi
info su car sharing
certificati on line
certificato di cittadinanza
cartella esattoriale
info su richiesta di badanti
requisiti per diventare tassista
anagrafe a domicilio
info su sportello amico
ricorso cartella esattoriale
certificato di residenza

info sostegno affitti
Assistenza domiciliare madre anziana
iscrizione anagrafica figlio di amici stranieri
Compagno scuola figlio con problemi familiari gravi
Iscrizione servizio mensa
Accesso/costi RSA
Servizio elettorale a domicilio
Pass residenti
Pass disabili
Diritto allo studio (pre- post scuola, trasporto scolastico....)
richiesta info per stage curricolare
info corsi di nuoto
residenza amico extracomunitario
anziana con carta identità da rinnovare
modalità accesso borsa lavoro
info funerale calmierato
apertura attività commerciale
iscrizione viaggio studio
cosa deve fare una persona ricoverata per avere il rinnovo della carta d'identità
Cosa fare in caso di decesso
Nuclei distrettuali disabili
cosa bisogna fare quando si riceve l'avviso per la decurtazione punti patente
Sviluppo del territorio: Luogo e orari per aggiornamento catasto
Costo e dove rivolgersi per passeggiata sul tetto della galleria di Piazza del Duomo
Educazione: Sapere quando poter iscrivere la figlia nata nel 2013 al nido
mi hanno dato una multa per assenza del pass di zona, peraltro io lo avevo ma era messo in una posizione in cui non si vedeva bene, come fare per annullare la sanzione?