

## Comune Esordisce il contact-center: l'attesa non c'è più



### ASSESSORE

**Umberto Croppi,**  
titolare della  
Cultura, ha  
voluto cambiare  
gestore al  
servizio 060606

### Rita Smordoni

■ «ChiamaRoma 060606 le dà il benvenuto» dice il disco. Voce bassa, metallica. Siamo già pronti ad ascoltare il resto: «Tutti gli operatori sono attualmente impegnati». Invece, sorpresa. Dopo appena uno squillo, già la risposta dal vivo. Sono le 14, l'ora di punta. Siamo stati fortunati? Riproviamo. Stesso risultato. Un solo squillo. Tempo di attesa zero. Se il buon giorno si vede dal mattino, il debutto del nuovo gestore del call center del Campidoglio parte col piede giusto. Va via Poste Italiane, arriva Rti AlmaViva Contact spa, in sinergia con Telecom Italia. La presentazione è stata fatta ieri dall'assessore capitolino alla cultura e comunicazione, Umberto Croppi. Lo 060606, nato nel 2002, negli anni si è evoluto in contact center multicanale attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. «Noi abbiamo ereditato questo servizio, ma anche un contratto esaurito col precedente gestore - spiega Croppi -. Adesso inizia la nuova gestione AlmaViva. C'è stato un mese di rodaggio, con qualche problema di affinamento da parte degli operatori. Un picco negativo si è, ad esempio, registrato il 4 novembre, quando però c'è stata la concomitanza della festa delle Forze armate, la partita della Roma, il nubifragio». Quel giorno, racconta l'assessore, su 11.201 richieste ne sono state gestite 9.887. Ma da ieri, esaurito il rodaggio, i 211 operatori di AlmaViva sono pronti. Ed ecco alcuni numeri per capire la complessità del servizio. Lo 060606, dalla fase sperimentale di giugno 2002 al 26 ottobre 2008, ha registrato 16 milioni di chiamate. Con un andamento sempre in crescita. Nel

2002 le chiamate erano state 224mila, nel 2003 1.400.000, e così via fino al picco di 3.500.000 nel 2007. Le domande più frequenti hanno riguardato Atac (13%), Ama (10%), Tributi (12%), Vigili urbani (6%). Il monitoraggio dal 1° agosto 2007 al 31 luglio 2008 ha evidenziato un totale di telefonate risolte al primo livello di 2.655.683, con una percentuale di trasferimento alle postazioni «più approfondite» di secondo livello inferiore al 16%. Il contact center fornisce assistenza anche in lingua straniera. In inglese sempre. In determinati orari in francese, tedesco, spagnolo, arabo, cinese, romeno, albanese, polacco. Adesso è la volta di AlmaViva di fornire il servizio. Al primo livello risponderanno 200 operatori su 180 linee. I punti d'ascolto del secondo livello (più approfondito) si compongono invece di 240 dipendenti del Comune. L'Ama ha istituito un servizio di secondo livello cui trasferire le richieste dello 060606. Lo stesso ha fatto l'Atac sulle autorizzazioni al transito nella Ztl. «Nell'ultimo mese, abbiamo ricevuto in media 13mila telefonate - spiega Carolina Cirillo, responsabile del progetto - di cui il 40% relative ai servizi Ama e il 12% riguardante competenze varie non dell'amministrazione comunale».



06.06.06

## ChiamaRoma sarà multicanale



IL SERVIZIO *Chiama-Roma 060606*, il numero telefonico unico del Comune attivo dal novembre 2002 e aperto 24 ore su 24, da call center si trasforma in un «contact center multicanale» che secondo l'amministrazione dove migliorare l'accesso: il servizio sarà cioè articolato su due livelli, uno di prima accoglienza che orienta all'interno degli uffici dell'amministrazione e il secondo di approfondimento in grado di fornire informazioni di carattere più complesso, richiamando i cittadini per rispondere alle richieste inoltrate via e-mail dal primo livello.



**Campidoglio**

# Lo 060606 più semplice ed efficiente

■ Semplificato l'accesso dei cittadini al servizio «Chiama-Roma 060606», il numero unico del Comune, attivo dal '02. Il call center si trasforma in un contact center multicanale più rispondente alla crescente complessità delle richieste. «È un servizio che è stato riconosciuto da Brunetta come esempio di eccellenza» ha detto l'assessore alla Cultura Umberto Croppi. La gestione è stata affidata ad Al maviva Contact.



## COMUNI:ROMA, CHIAMAROMA 060606 SI TRASFORMA IN MULTICANALE

(ANSA) - ROMA, 7 NOV - La gestione del primo livello del servizio ChiamaRoma 060606 che orienta il cittadino all'interno degli uffici dell'amministrazione, attivo 24 ore su 24, è stata affidata ad Almaviva Contact, quarto operatore in Europa e primo in Italia nel campo dei call-center. Abbiamo 208 operatori, quasi tutti assunti con contratto a tempo indeterminato, che operano su 130 postazioni. Riceviamo duemila chiamate giornaliere con un volume di traffico concentrato soprattutto nella fascia oraria del mattino tra le nove e le tredici, ha detto l'ingegnere responsabile di Almaviva Contact, Andrea Antonelli. Insieme ad Almaviva fornisce il servizio Chiamaroma 060606 Telecom Italia che provvede all'infrastruttura hardware e software del call center insieme agli applicativi che consentono il collegamento a tutte le banche dati del comune di Roma utili per le informazioni al cittadino. (ANSA).

## Omniroma-COMUNE, DOPO PROBLEMI RODAGGIO PARTE NUOVO 060606 CON ALMAVIVA

(OMNIROMA) Roma, 07 nov - Dopo un debutto da call center nel novembre del 2002 e un'evoluzione in contact center multicanale attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, da oggi parte il nuovo corso del servizio di pubblico del Comune di Roma "ChiamaRoma 060606" con un nuovo gestore l'RTI AlmaViva Contact spa, sempre in sinergia con TelecomItalia. Lo ha presentato in Campidoglio l'assessore capitolino alla Cultura Umberto Croppi affiancato da Carolina Cirillo responsabile del progetto, da Andrea Antonelli della società AlmaViva e da Michele De Palma di TelecomItalia. "E' il servizio di cui Roma gode da alcuni anni e che è stato segnalato tra i casi virtuosi d'eccellenza nell'amministrazione pubblica dal Ministro Brunetta - dice Croppi - Noi abbiamo ereditato questo servizio, ma anche un contratto esaurito col precedente gestore esterno, e quindi la gara d'appalto per l'affidamento ad un gestore nuovo". Dopo Poste Italiane, inizia la nuova gestione AlmaViva: "C'è stato un mese di rodaggio - avverte Croppi - che ha registrato qualche problema di affinamento da parte degli operatori alla mole di informazioni cui devono far fronte. Un picco negativo è stato per esempio registrato il 4 novembre quando però c'è stata la concomitanza della festa delle Forze armate, la partita della Roma, il nubifragio e su 11.201 richieste ne sono state gestite 9.887. Da oggi il personale formato adeguatamente è aumentato a 211 con una turnazione calibrata per fasce orarie, per un servizio continuativo 24 ore su 24". (SEGUE)

## Omniroma-COMUNE, DOPO PROBLEMI RODAGGIO PARTE NUOVO 060606 CON ALMAVIVA -2-

(OMNIROMA) Roma, 07 nov - (SEGUE). Dalla fase sperimentale del giugno 2002 al 26 ottobre 2008, il ChiamaRoma 060606 ha registrato 16 milioni di chiamate, con un andamento sempre in crescita, tranne l'ultimo mese "di transizione" per il passaggio di testimone tra i due gestori esterni. Fino ad oggi, dunque, 200 operatori per il cosiddetto primo livello di accoglienza (a esaudire quesiti su "chi, come, dove e quando") si sono avvicendati nell'arco di 24 ore per coprire 70 postazioni operative nella fascia oraria di punta, la mattina dalle 9 alle 13, e altre 34 nel pomeriggio. Inoltre, il monitoraggio di un anno di attività dal 1° agosto 2007 al 31 luglio 2008 ha evidenziato un totale di telefonate risolte al primo livello di 2.655.683, con una percentuale di trasferimento alle postazioni "più approfondite" di secondo livello inferiore al 16 per cento.

Nel dettaglio da giugno 2003 a luglio 2008 le richieste principali hanno interessato le tematiche tributarie e sulla tassa rifiuti, sul trasporto pubblico, sul traffico, sull'inquinamento, e competenze degli enti e istituzioni a Roma.

Non a caso l'Ama ha istituito un servizio di secondo livello cui trasferire le richieste dello 060606, così come l'Atac raccoglie le segnalazioni inoltrate allo 060606 sulle autorizzazioni al transito nella Ztl.

"Nell'ultimo mese, abbiamo ricevuto una media di 11-16 mila telefonate -

dice Carolina Cirillo - di cui il 40 per cento sono relative ai servizi dell'Ama e il 12 per cento, riguarda competenze varie non dell'amministrazione comunale. Ma poi arrivano anche le richieste più disparate, tipo come affittare una bara per una pubblicità, come far recapitare gli auguri del Comune al nonno che compie cento anni". "Col tempo vogliamo implementare le funzioni dello 060606 - dichiara Croppi - L'obiettivo è di andare verso un sistema di integrazione. L'Urp va ridefinito per andare verso uno sportello unico, ristruttureremo il sito web del Comune e i canali che si aggiungono, così come i numeri verdi che col tempo vogliamo far confluire nello 060606".

**(LZ) COMUNE ROMA. IN CRESCITA CALL CENTER CAPITOLINO  
060606**

OLTRE 16 MILIONI DI CHIAMATE DA GIUGNO 2002.

(DIRE) Roma, 7 nov. - Oltre 16 milioni di chiamate da giugno 2002, quando e' partito il servizio, al 26 ottobre 2008, con andamento in continua crescita. E' la fotografia dello **060606**, il contact center capitolino, attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. I dati sul 'numero unico', principale canale di dialogo tra cittadini e Comune, sono stati presentati in Campidoglio. Ne ha parlato, tra gli altri, l'assessore alla comunicazione Umberto Croppi.

Lo **060606**, che da' accesso sia al Comune che a tutte le aziende collegate (Acea, Ama, Atac...), e' un servizio informazioni con caratteristiche speciali: e' poliglotta. Gli operatori rispondono 'full time' in italiano e inglese; dal lunedì al sabato tra le 16 e le 19 anche in francese, tedesco, spagnolo, arabo, cinese, rumeno, albanese e polacco.

Lo **060606**, poi, e' articolato in due livelli: quello di prima accoglienza -oltre 200 operatori su 180 linee, fino a 70 postazioni negli orari di punta- orienta il cittadino e risponde alle domande "chi, come, dove e quando"; ma consente anche di prenotare appuntamenti (con l'Ufficio Contravvenzioni in caso di fermo di un'auto, con l'Ama per il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti...).(SEGUE)

(Rel/ Dire)  
19:15 07-11-08

**(LZ) COMUNE ROMA. IN CRESCITA CALL CENTER CAPITOLINO  
060606 -2-**

(DIRE) Roma, 7 nov. - Le richieste non risolvibili al primo livello vengono trasferite, per telefono o per e-mail, agli

uffici competenti e dunque al secondo livello: una rete di "punti d'ascolto" in tutti gli uffici comunali, con oltre 240 dipendenti in grado di fornire informazioni complesse e di dettaglio, compreso lo stato dei procedimenti che riguardano il singolo cittadino.

Ecco dunque il primo dato saliente: tra il 1° agosto 2007 e il 31 luglio 2008 meno del 16% delle chiamate e' stato trasferito ai punti d'ascolto di secondo livello; 2.655.683 quesiti sono stati risolti dagli operatori di prima accoglienza. Gli argomenti piu' gettonati da chi si rivolge allo **060606**: da giugno 2003 a luglio 2008 il grosso delle telefonate ha riguardato i tributi (tariffa rifiuti e tasse comunali), i trasporti pubblici e il traffico, i provvedimenti antismog.(SEGUE)

(Rel/ Dire)  
19:15 07-11-08



(LZ) COMUNE ROMA. IN CRESCITA CALL CENTER  
CAPITOLINO 060606 -3-

07/11/2008 - 19:15 - Politica Regionale

**(LZ) COMUNE ROMA. IN CRESCITA CALL CENTER CAPITOLINO  
060606 -3-**

(DIRE) Roma, 7 nov. - Qualche dato sul mini-esercito di 208 operatori del contact center (primo livello): 35 esperti d'area, 11 "leader tutor", 49 maschi, 159 donne, 163 diplomati, 45 laureati, 116 bilingui (italiano-inglese), 92 parlanti altre lingue. Gli operatori hanno prevalentemente fra i 35 e i 44 anni (48% sul totale), seguiti dalle fasce d'**eta'** 30-34 (20%), oltre i 50 (12%) e infine, ex aequo, dalle fasce 25-29 anni e 45-49 (10%).

Nato come call center, a fine 2004 lo **060606** si e' evoluto in un piu' articolato e complesso "contact center multicanale". Dal 7 ottobre scorso il servizio di primo livello e' stato affidato, dopo una gara su scala europea, al gruppo Almaviva Contact-Telecom Italia. Chiamare lo **060606** costa come una normale telefonata urbana. In alternativa al telefono, gli operatori rispondono alle e-mail inviate all'indirizzo **060606@comune.roma.it**.

(Rel/ Dire)  
19:15 07-11-08