

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

DIREZIONE TURISMO

DI ROMA CAPITALE

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2017
PIT e CONTACT CENTER 060608	Accessibilità	≥ 99% Rispetto degli orari indicati (escludendo richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)	100%
PIT e CONTACT CENTER 060608	Utenti	≥ 1% n. utenti/ stesso periodo anno precedente	3%
ROMA PASS	Utenti	≥ 1% n. Roma Pass varie tipologie vendute nel circuito Zètema (PIT, Musei, online, 060608) rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	1%
CONTACT CENTER 060608	Tempo di risposta	≤ 3 minuti tempo medio di risposta operatore/utente	100% sotto ai 3 min. di attesa alla risposta (20,1 sec alla risposta dell'operatore)
SITI WEB TURISMO	Utenti web/ social	≥ 1% utenti web /stesso periodo anno precedente	5%
QUALITÀ PIT e CONTACT CENTER 060608	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	-0,0020%
QUALITÀ PIT e CONTACT CENTER 060608	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale del servizio.	media generale P.I.T.= 2,77; media generale Contact Center 060608= 2,74