

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

DIREZIONE TURISMO

DI ROMA CAPITALE

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2018
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	0,9%
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	0,5%
CONTACT CENTER 060608	Tempo di risposta	≤ 3 minuti tempo medio di risposta operatore/utente	100% sotto ai 3 min di attesa alla risposta (15,7 sec alla risposta dell'operatore)
SITI WEB TURISMO	Utenti web/ social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente	-4,6%
QUALITÀ PIT e CONTACT CENTER 060608	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	0,0013%
QUALITÀ PIT e CONTACT CENTER 060608	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale del servizio.	media generale <i>Tourist Infopoint</i> = 2,87; media generale <i>Contact Center 060608</i> = 2,86