



— | "060606" | —

Milano premia il call center della Capitale

di LAURA BOGLIOLO

E' attivo 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Il giorno prima dei funerali di papa Giovanni Paolo II ha gestito 42mila chiamate. Fornisce informazioni sulla vita di Roma, sui servizi per il cittadino, del Comune, Ama, Atac, Acea: percorsi dei bus, informazioni per pagare bollette, fino a indicazioni per trascorrere il tempo libero. Si compone lo 060606, una voce registrata «dà il benvenuto» e si attende che un operatore risponda alle nostre domane. Davanti a lui un computer con un software altamente specializzato che in pochi passi consente di arrivare alla risposta giusta. Questo il call center della Capitale ieri ha ricevuto un premio a

Milano. Il servizio ChiamaRoma 060606 ha ottenuto il riconoscimento della Cmmc (Customer Management Multimedia Competence), gli Awards italiani a chi si è distinto per «l'innovazione nel settore della relazione con il cliente cittadino, nella categoria Servizi al cittadino». A far trionfare lo 060606 (il co-



Operatori dello 060606

sto è quello di una chiamata alla rete telefonica di Roma) c'è il Semantic Crm (CrmSD): si parla di «semantica», termine del Nuovo Millennio usato per indicare un nuovo modo di fare ricerche nel mondo dell'informatica. Da quelle online, a quelle su enormi database. In pratica, il Semantic Crm consente di partire da una frase (la domanda del cittadino: «da linea 16 dell'Atac che percorso fa?») e arrivare velocemente alla risposta. In quei secondi, c'è il cervello elettronico che elabora la frase ed estrapola da essa le parole chiave. Il risultato: risposte precise e maggiormente corrispondenti alle attese della persona che chiama. Ed è stata proprio questa la motivazione alla base del premio che è stato ritirato da Rosaria Fattori, responsabile del Contact Center del Dipartimento Comunicazione-Tutela dei diritti dei cittadini di Roma Capitale.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

