



Efficienza

Servizi ai cittadini, premio a ChiamaRoma

Roma Capitale ha ricevuto a Milano il prestigioso premio della CMMC (Customer Management Multimedia Competence), gli Awards italiani ad aziende e responsabili che si sono distinti per l'innovazione nel settore della relazione con il cliente cittadino, nella categoria «Servizi al cittadino». Questa la motivazione che ha portato la giuria di CMMC a premiare Roma: «ChiamaRoma 060606 si è dotato di un

sistema di classificazione delle esigenze del cittadino che, attraverso l'applicazione delle tecnologie di Semantic CRM (CrmsD), consente di fornire risposte precise e maggiormente rispondenti alle attese di chi chiama». «Solitamente per l'analisi dei dati relativi ai contatti gestiti da un Contact Center vengono utilizzate le tradizionali classificazioni del motivo di chiamata, che non sempre

rispondono alle aspettative dei cittadini - spiega il Campidoglio -. Le tecnologie di CrmsD scelte dal Comune di Roma consentono estrema precisione sia nella classificazione dell'esigenza sia nella risposta da fornire. Il premio è stato ritirato dalla dottoressa Rosaria Fattori, responsabile del Contact Center del Dipartimento Comunicazione-Tutela dei diritti dei cittadini di Roma Capitale».

