



Regioni & Città - Roma: servizi cimiteriali, call center gestito da 060606

Roma - 26 giu 2023 (Prima Notizia 24) Resterà di competenza Ama la risoluzione di tutte le casistiche più complesse o che richiedano procedure di approfondimento.

Servizi cimiteriali: al via la riorganizzazione nel segno della razionalizzazione e dell'efficienza. Il servizio di assistenza telefonica alla cittadinanza viene ora gestito dal Contact Center Chiama Roma 060606. Gli utenti avranno un unico riferimento telefonico, dunque, per richiedere informazioni o presentare una segnalazione. Contestualmente, sarà chiuso il Call Center finora gestito da Ama. Resterà di competenza Ama la risoluzione di tutte le casistiche più complesse o che richiedano procedure di approfondimento, grazie al supporto di secondo livello che sarà garantito dall'azienda attraverso l'utilizzo diretto del sistema Crm di Roma Capitale. Nei casi complessi gli operatori telefonici contattati dal cittadino provvederanno ad aprire un ticket, il cui iter sarà tracciato e reso accessibile, tra le altre cose, tramite il Portale dell'Ente in modalità autenticata (sezione MyRhome – Casa Digitale del Cittadino). “Questo servizio, che entra oggi nella sua piena operatività, costituisce un ulteriore tassello del grande lavoro in cui l'Amministrazione è impegnata per rendere più efficienti i servizi cimiteriali, proprio a partire dalle informazioni alla cittadinanza. Il passaggio al Chiama Roma del contatto diretto con l'utenza è il risultato di un progetto che consentirà, di aumentare notevolmente il volume delle chiamate gestibili anche riducendo i tempi di attesa, con un tracciamento completo di tutto l'iter. Un miglioramento qualitativo che ha l'obiettivo di assicurare una gestione delle informazioni al cittadino più tempestiva mantenendo il coordinamento con Ama per la risoluzione delle casistiche più complesse. Una scelta motivata anche dagli ottimi livelli di gradimento da parte dei cittadini, con oltre il 90 per cento di giudizi positivi, della qualità dei servizi offerti dal Chiama Roma 060606”, dichiara Sabrina Alfonsi, Assessora all'Agricoltura, Ambiente e Ciclo dei rifiuti di Roma Capitale.

(Prima Notizia 24) Lunedì 26 Giugno 2023