



Comune di
Milano

**Amministrazione trasparente
Strumenti di ascolto della cittadinanza**

CONTACT CENTER

Aggiornamenti al 31/03/2023

Contact Center – Serie storica 2023



01/01/23 – 31/03/23

284,39 k

Chiamate ricevute nel 2023

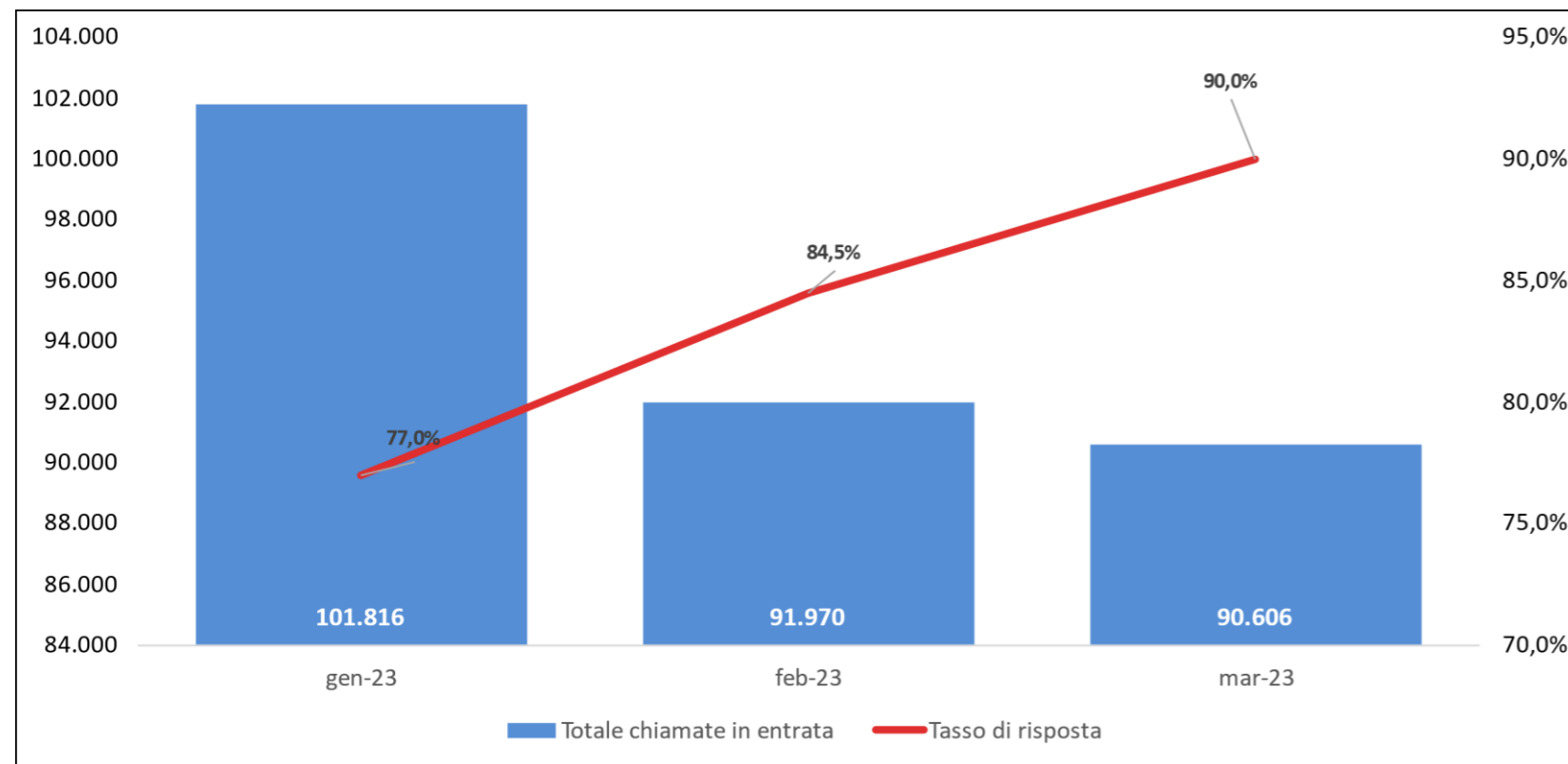
83,5%

Tasso medio di risposta del 2023

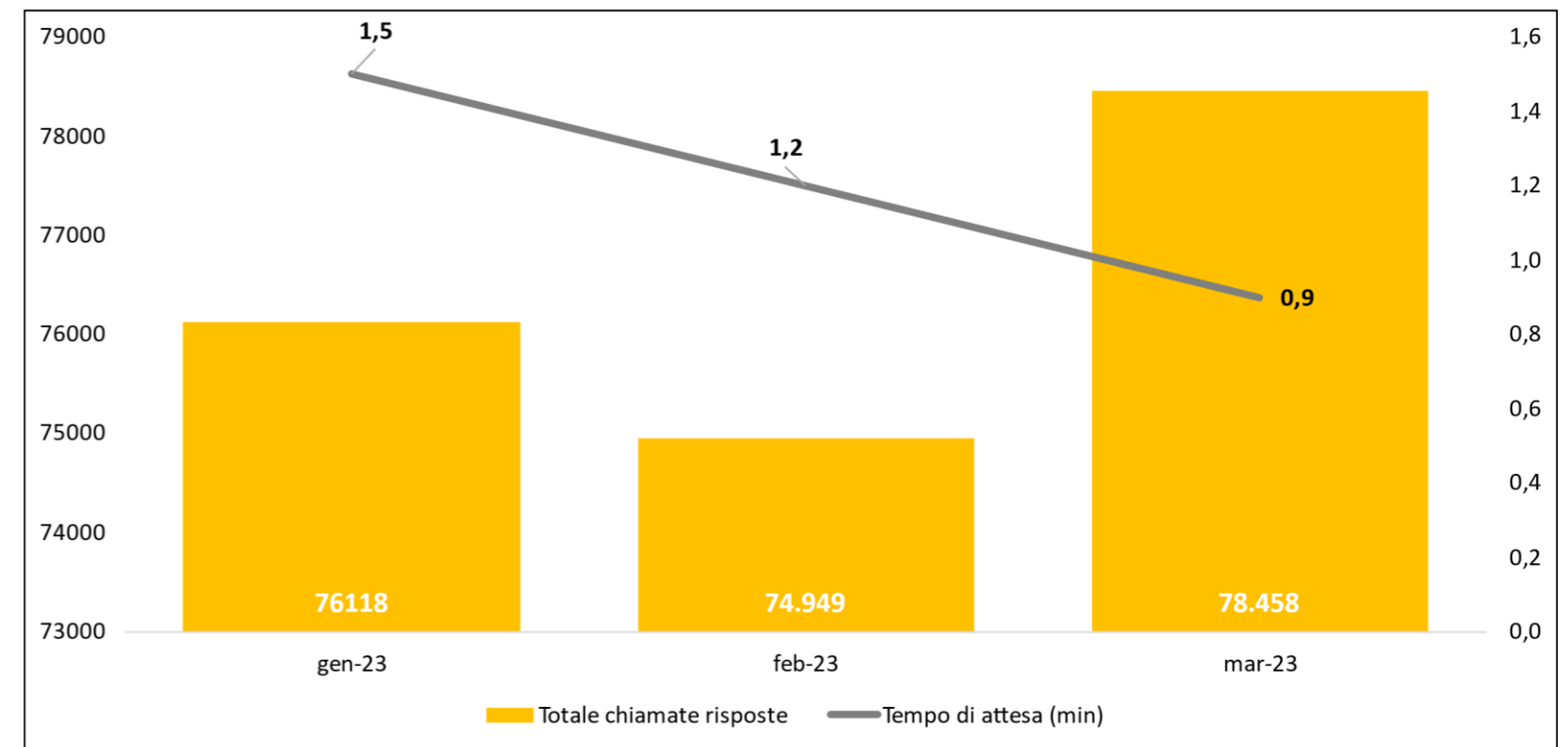
1,2 minuti

Tempo medio di attesa in coda del 2023

Andamento annuale tasso di risposta



Andamento annuale tempo medio di attesa in coda



Contact Center – Serie storica 2022



01/01/22 – 31/12/22

1.143 k

Chiamate ricevute nel 2022

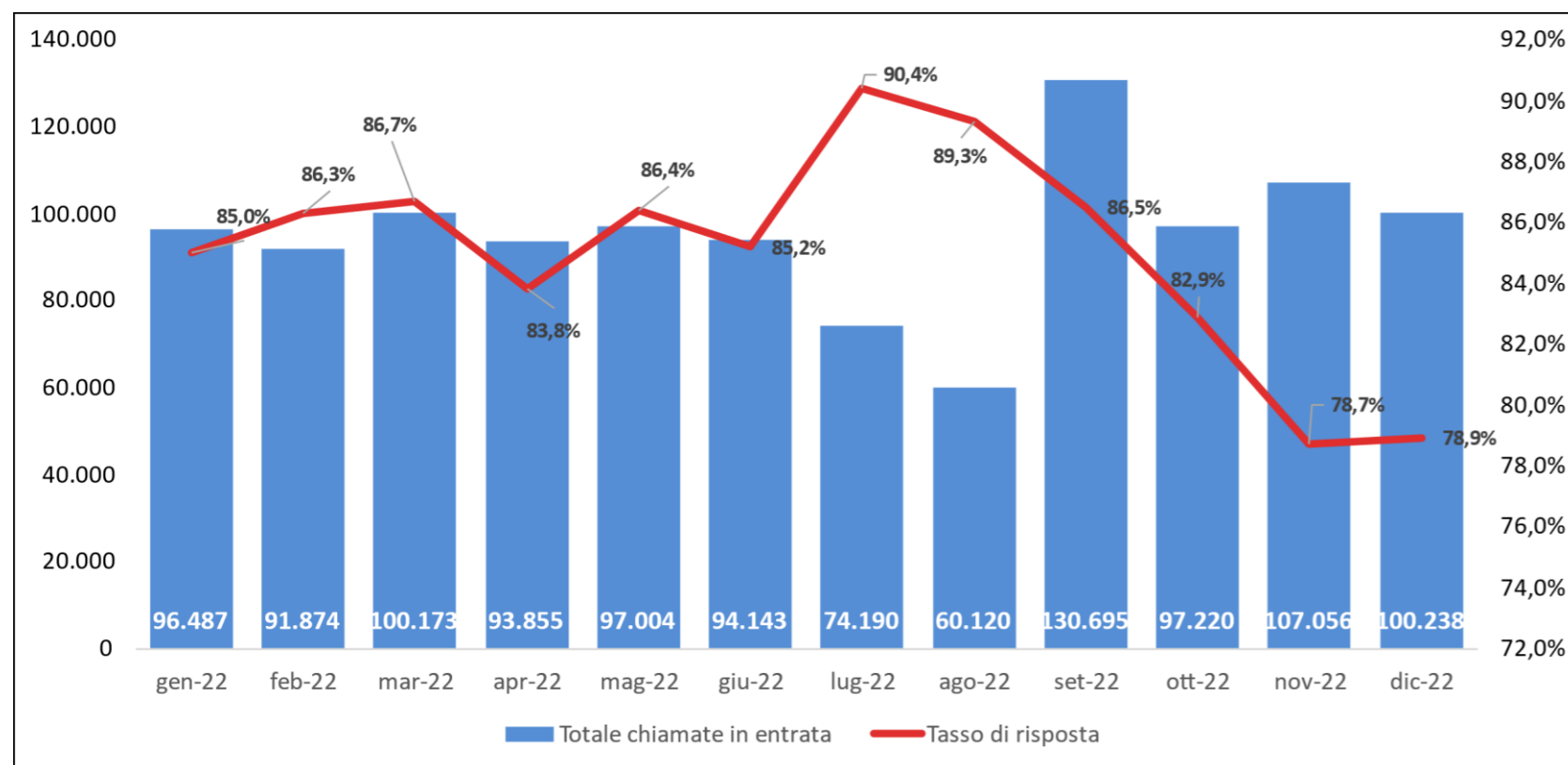
85 %

Tasso medio di risposta del 2022

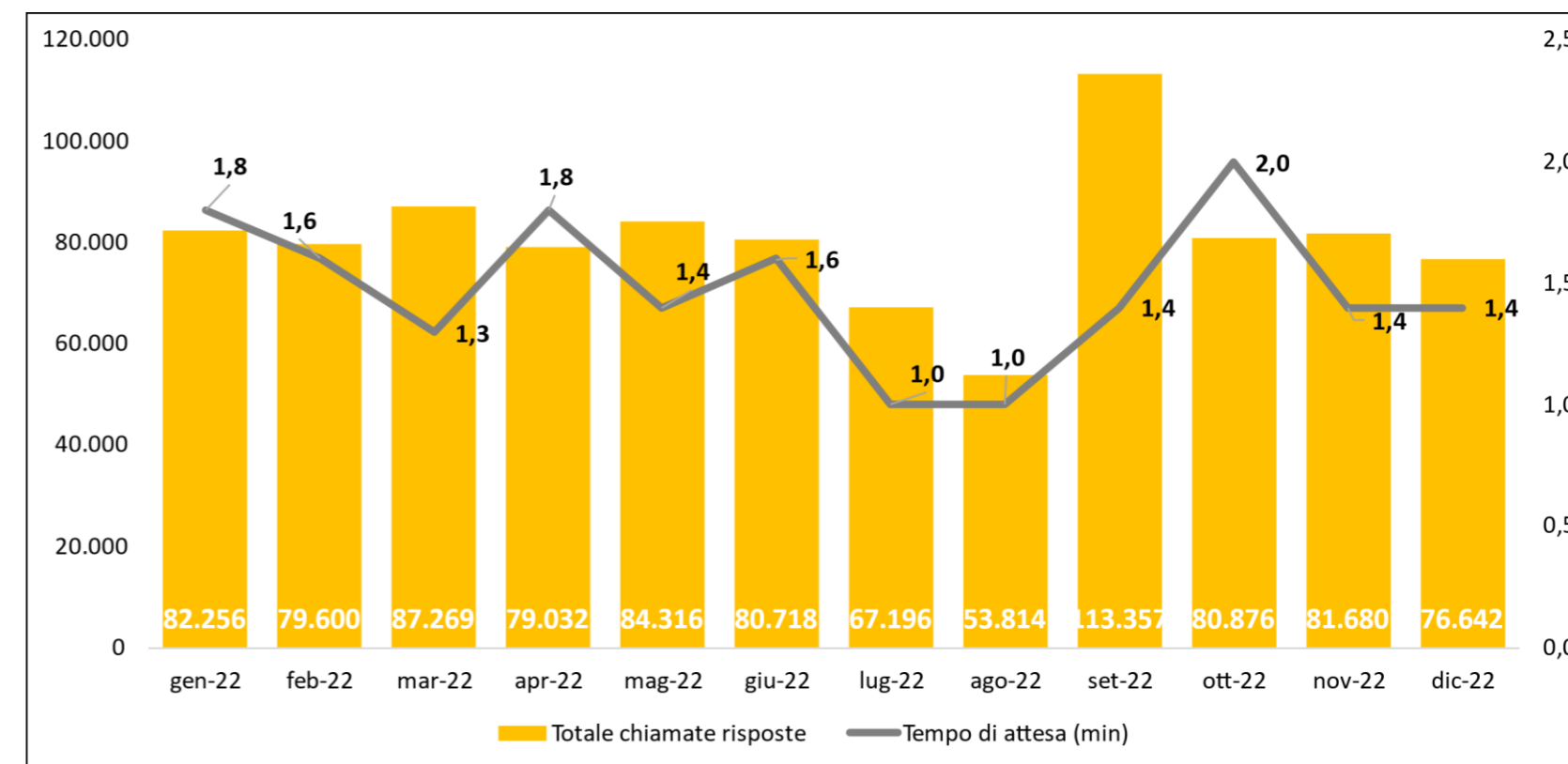
1,5 minuti

Tempo medio di attesa in coda del 2022

Andamento annuale tasso di risposta



Andamento annuale tempo medio di attesa in coda



Nota

I dati riferiti ai mesi di Novembre e Dicembre 2022 sono stati stimati per causa anomalia dati Infoline.

Contact Center – Serie storica 2021



01/01/21 – 31/12/21

1,09 m

Chiamate ricevute nel 2021

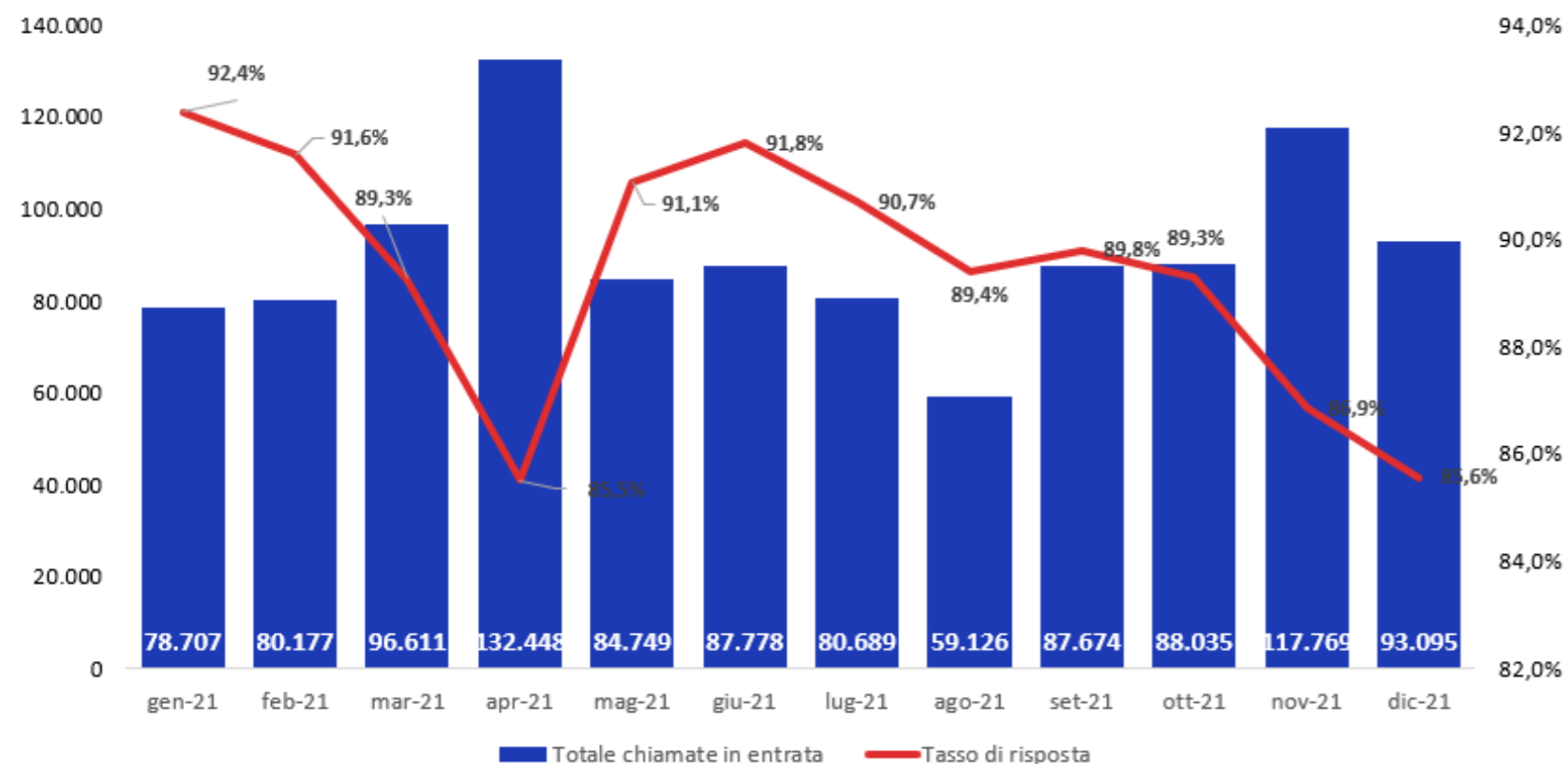
89,1%

Tasso medio di risposta del 2021

1,0 minuti

Tempo medio di attesa in coda del 2021

Andamento annuale tasso di risposta



Andamento annuale tempo medio di attesa in coda

