

## Esempi attività e reportistica Call Center del Turismo – numero verde 800222111

Attività	Descrizione		
Campagna sensibilizzazione strutture ricettive per 299 strutture ricettive aderenti al sistema di DMS e Booking on line della regione Marche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione Database</li> <li>• Strutturazione campagna e CRM</li> <li>• Elaborazione script di campagna</li> <li>• Definizione documentazione da inviare</li> <li>• Contatto telefonico</li> <li>• Invio massivo di e-mail con materiale definito</li> <li>• Monitoring e reporting</li> </ul>	Successo Non interessato Insuccesso Non risponde Numero errato Confermano interesse a ricevere mail Mail inviate	
Gestione pacchetti tour operator e soggetti che fanno incoming nelle Marche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione DB</li> <li>• Strutturazione campagna e Database</li> <li>• Elaborazione script di campagna</li> <li>• Definizione documentazione da inviare</li> <li>• Invio massivo tramite fax</li> <li>• Primo e secondo invio tramite mail</li> <li>• Contatto telefonico</li> <li>• Ricezione e archiviazione dei fax e delle mail</li> <li>• Caricamento dei pacchetti sul DMS</li> <li>• Monitoring e reporting</li> </ul>	Successo Insuccesso Non risponde Numero errato	
Risposta inbound alle chiamate pervenute al numero verde 800222111	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copertura telefonica h24 7g x 7g</li> <li>• Strutturazione CRM e sistemi di archiviazione del dato quantitativo</li> <li>• Creazione di un software ad hoc del dato qualitativo</li> <li>• Formazione degli operatori</li> <li>• Piattaforma di knowledge management</li> <li>• Monitoring e reporting</li> </ul>	Numero totale Fasce orarie con numero chiamate >15 Fascia oraria con chiamate > 50	
Gestione back-office tourism	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produzione contenuti (italiano e inglese);</li> <li>• Utilizzazione e personalizzazione software piattaforma</li> </ul>	Numero Pagine aggiornate Numero punti di interesse e eventi aggiornati o inseriti	

	DMS ad uso nuovi servizi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifica pagine del sito e realizzazione nuove pagine</li> </ul> Raccordo tra Call center e PF turismo regionale		
Risposta alle e-mail ricevute sulla mail numeroverde.turismo@regione.marche.it		Numero Totale	
		Richieste Materiale	

DMS è il sistema informatico di Gestione della Destinazione Turistica Marche. Acronimo di Destination Management SYSTEM piattaforma informatizzata per la gestione della Destinazione Turistica

Definizione Pollock del 2001 "the IT infrastructure used by a destination organisation for the collection, storage, manipulation and distribution of information in all its forms, and for the transaction of reservations and other commercial activities"

## Esempio Servizi Richiesti

Servizi da acquisire
Servizi di call center – outbound turistico (italiano /inglese)
Servizi di call center – inbound turistico (italiano /inglese)
Servizi di back office per servizi di call center –inbound turistico (italiano /inglese)

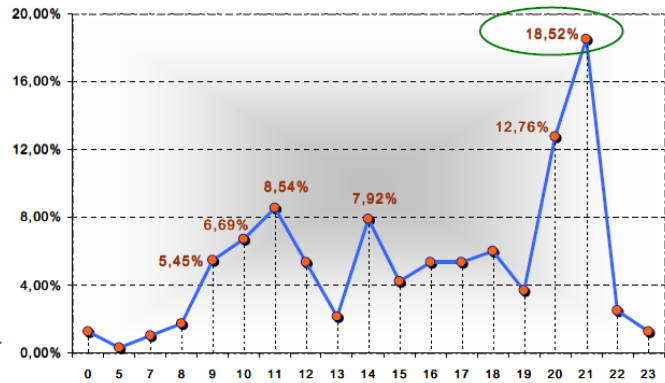
# Esempi reportistica Numero Verde 800222111

## Chiamate ricevute dal 3 al 30 Giugno

### Report Quantitativo: 972 chiamate ricevute dal 3 giugno al 30 giugno

Fascia oraria	% chiamate entrate
0	1,23%
5	0,31%
7	1,03%
8	1,75%
9	5,45%
10	6,69%
11	8,54%
12	5,35%
13	2,16%
14	7,92%
15	4,22%
16	5,35%
17	5,35%
18	5,97%
19	3,70%
20	12,76%
21	18,52%
22	2,47%
23	1,23%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>

} TV  
} RADIO + TV

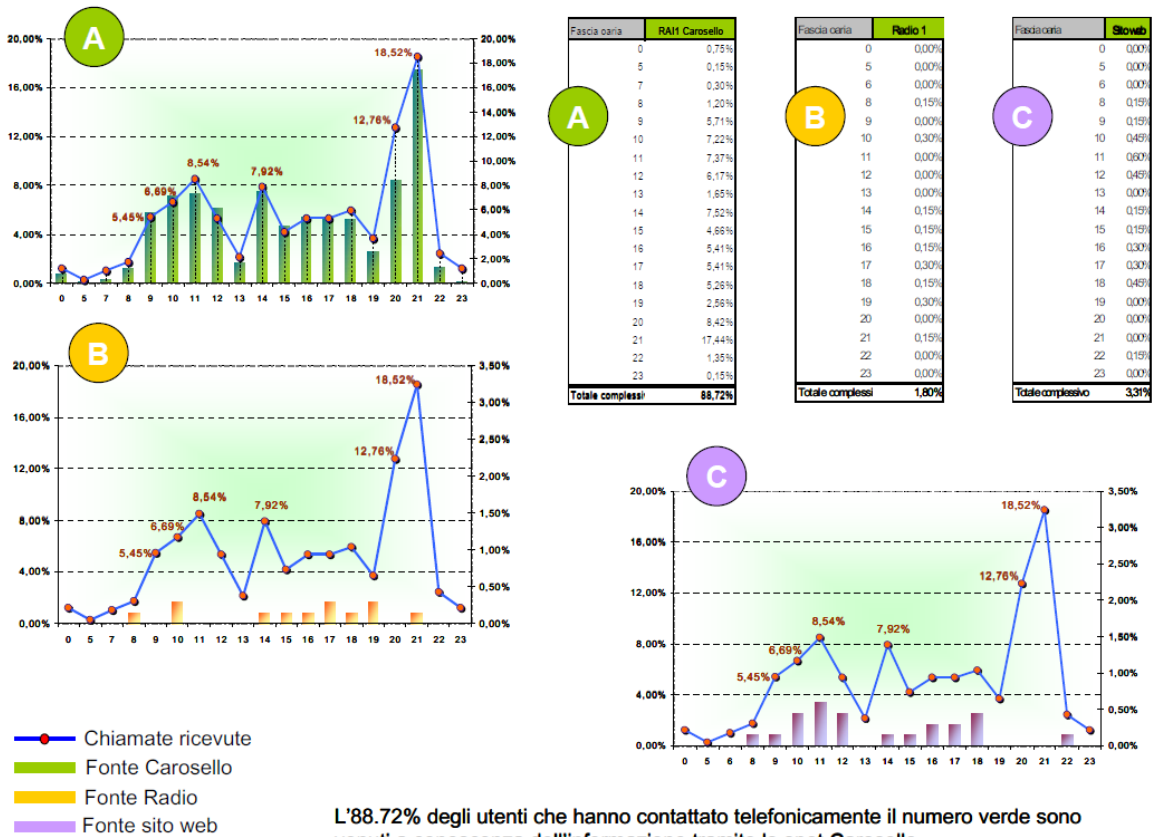


Universo di riferimento 972 chiamate

Il grafico evidenzia in verde il picco principale di chiamate registrate sempre nella fascia oraria corrispondente alla messa in onda dello spot tra le ore 20.00 e 21.00 con valori percentuali che raggiungono alle 20.00 il **12,76%** ed alle 21.00 il picco di **18,52%** sul totale delle chiamate ricevute

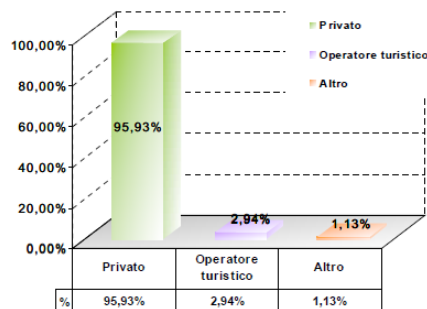
Si indicano comunque movimenti anche nella fascia oraria compresa tra le 9.00 e le 11.00 (**8,54%**) e nel primo pomeriggio ore 14.00 (**7,92%**)

## Report Qualitativo: suddivisione per fasce orarie con informazioni rilasciate dall'utente



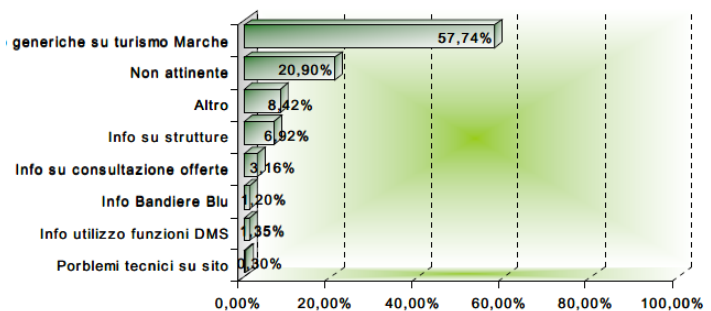
## Report Qualitativo: suddivisione per fasce orarie con informazioni rilasciate dall'utente

Tipo cliente	%
Privato	95,93%
Operatore turistico	2,94%
Altro	1,13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>



Il 95,93% degli utenti che hanno contattato telefonicamente il numero verde sono utenti privati interessati alla destinazione mentre il 2,94% sono operatori turistici che chiedono un contatto con la Regione per l'inserimento a sistema.

Motivo chiamata	%
Info generiche su turismo Marche	57,74%
Non attinente	20,90%
Altro	8,42%
Info su strutture	6,92%
Info su consultazione offerte	3,16%
Info Bandiere Blu	1,20%
Info utilizzo funzioni DMS	1,35%
Problemi tecnici su sito	0,30%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,00%</b>



Il 57,7% degli utenti che hanno contattato telefonicamente il numero verde sono interessati a ricevere informazioni generali sulla Marche ed in particolare sulle zone costiere. Nel caso di servizi pubblici gratuiti si registrano mediamente numerose chiamate non attinenti (scherzi telefonici, domande ed atteggiamenti non appropriati)