

ANALISI RECLAMI E RIMBORSI

ANNO 2020

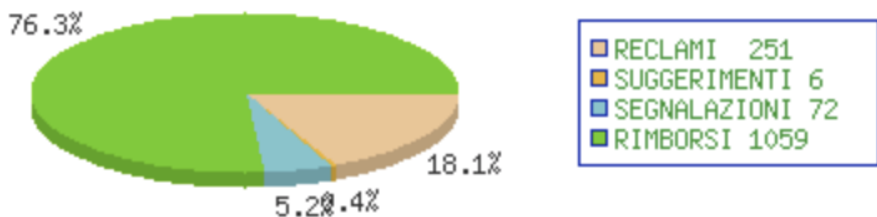
Struttura Segreteria
e Relazioni con la Clientela



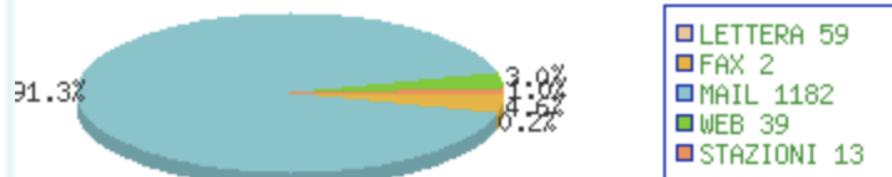
Analisi per anno

MODULO A				MODULO B				
Tot. reclami	Spediti	Da completare	Eliminati	Totali	Spediti	Da completare	Chiusi (R+/-)	Risolvibili
1388	1388	0	0	1386	1386	0	1386	0

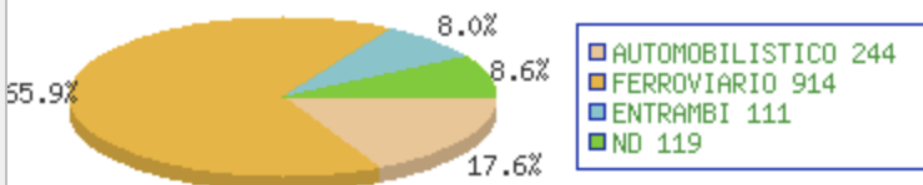
tipo reclami



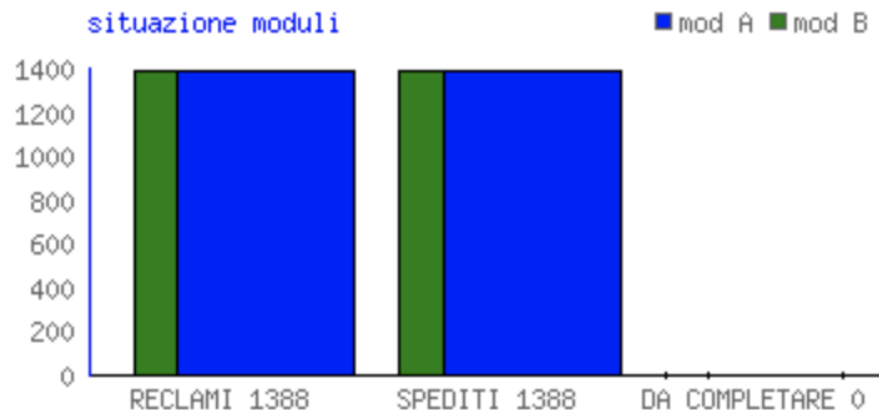
canale ricezione reclami



tipo servizio



situazione moduli



Media Giorni Risoluzione (B1 - reclami e rimborsi) 22.50

ANALISI PER MACRO AREE

Num. pratiche chiuse	Area
1086	Rimborsi
114	Livello del Servizio
100	Regolarita' e Puntualita'
35	Sicurezza
35	Personale a contatto con l'utenza
15	Informazioni
3	Comfort

ANALISI PER TIPOLOGIA RECLAMO

Num. pratiche chiuse	Oggetto
#### Reclamo ####	
76	Regolarita' delle corse
30	Sicurezza sul mezzo di persone e cose
23	Integrazione corse
20	Disponibilita' posti a sedere
19	Comportamento scorretto agente
18	N/D
8	Puntualita' delle corse
6	Mancata fermata
5	Competenza del personale
5	Pulizia del mezzo di trasporto
4	Coincidenze con altri mezzi di trasporto
3	Frequenza servizio nei giorni feriali
3	Partenza anticipata
3	Errata Informazione
2	Richiesta nuova fermata
2	Gradimento intrattenimento musicale
2	Pulizia stazioni
2	Rispondenza orari - esigenze utenza
2	Informazioni via web
2	Informazioni a bordo
2	Mancata apertura porte
1	Cortesia/disponibilita' del personale
1	Acquisto online
1	Rapidita' nel fornire informazioni in caso di disservizio
1	Comfort dei punti fermata
1	Orario apertura biglietteria
1	Informazioni nelle stazioni
1	Adeguatezza coincidenze
1	Copertura del servizio in estate e festivi
1	Funzionamento e pulizia bagni di stazione
1	Trasporto bici
1	Rimborso - Mancata effettuazione viaggio cliente
1	Reperibilita' titoli di viaggio
1	Funzionamento emettitrici automatiche
1	Rispetto delle fermate previste

Richiesta Rimborso

869	Rimborso - Mancata effettuazione viaggio cliente
63	Rimborso - Anomalie circolazione
54	Rimborso - Anomalia Self
25	Rimborso - Mancata ricezione biglietto
16	Acquisto online
13	Rimborso - Doppia transazione
6	N/D
3	Rimborso - errata stampa biglietto
2	Regolarita' delle corse
2	Competenza del personale
1	Integrazione corse
1	Rispondenza orari - esigenze utenza
1	Cambio titolo di viaggio - Direzione
1	Comportamento scorretto agente
1	Errata Informazione
1	Informazioni nelle stazioni

Segnalazione

15	Integrazione corse
9	N/D

8	Disponibilita' posti a sedere
5	Rispondenza orari - esigenze utenza
5	Sicurezza sul mezzo di persone e cose
4	Competenza del personale
4	Acquisto online
3	Regolarita' delle corse
3	Comportamento scorretto agente
2	Pulizia stazioni
2	Funzionamento emettitrici automatiche
2	Comfort dei punti fermata
2	Segnalazione delle fermate
1	Rispondenza orari - Esigenze dell'utenza
1	Informazioni nelle stazioni
1	Funzionamento e pulizia bagni di stazione
1	Coincidenze con altri mezzi di trasporto
1	Pulizia del mezzo di trasporto
1	Partenza anticipata
1	Rimborso - Anomalia Self
1	Rimborso - Mancata effettuazione viaggio cliente

Suggerimento

2	Integrazione corse
1	N/D
1	Rispondenza orari - esigenze utenza
1	Pulizia del mezzo di trasporto
1	Trasporto bici