



## REGIONE BASILICATA

progetto integrazione Contact Center regionale in GSA/RT  
descrizione flussi informativi



## Controllo del documento

### Identificazione documento

Titolo	Tipo	Identificatore	Nome file
Progetto integrazione CONTACT CENTER Regionale in GSA/RT	Analisi		Call_center_gsa.doc

### Approvazioni

	Nome	Data	Firma
Redatto da:	Lobefaro Angelo, Dario Ventura	28.03.2008	
Revisionato da:			
Approvato da:			

### Variazioni (solo per documenti ufficiali)

Versione	Data	Autore	Paragrafi modificati
1.0	28.03.2008	Lobefaro Angelo, Dario Ventura	Intero Documento



---

## Distribuzione

Copia No.	Nome	Locazione
1		
2		



## Indice

Controllo del documento .....	ii
Identificazione documento .....	ii
Approvazioni .....	ii
Variazioni (solo per documenti ufficiali) .....	ii
Distribuzione .....	iii
1. Peculiarità .....	5
1.1 Scopo .....	5
2. Analisi del Flusso Informativo .....	6
2.1 Richieste per telefono/email attraverso il contact center .....	6
2.1.1 Descrizione Flusso attuale .....	6
2.1.2 Suggerimenti ed ottimizzazione del flusso .....	6
2.1.2.1 Modalità via telefono/Urp .....	7
2.1.2.2 Modalità via web .....	8
2.2 Richieste inoltrate verso gli URP .....	10
2.2.1 Descrizione Flusso attuale .....	10
2.2.2 Suggerimenti ed ottimizzazione del flusso .....	10
3. Moduli .....	11
3.1 Modulo richiesta .....	11
3.2 Modulo gestione tematiche .....	11
3.3 Modulo gestione knowledgebase .....	11
4. Tecnologie e software .....	13
5. Considerazioni .....	14



---

## 1. Peculiarità

---

### 1.1 Scopo

Analisi per l'integrazione dei flussi informativi del Call Center Regionale nel sistema informativo GESTIONE SERVIZI ASSISTENZA (GSA)

---



## 2. Analisi del Flusso Informativo

Il flusso informativo delle richieste può essere istanziato dal cittadino attraverso i seguenti canali:

- per telefono attraverso il contact center;
- e-mail attraverso il contact center;
- di persona presso gli URP.

### 2.1 Richieste per telefono/email attraverso il contact center.

#### 2.1.1 Descrizione Flusso attuale

Le richieste inoltrate attraverso il contact center (telefono, e-mail) possono avere 2 livelli di escalation. La transizione tra i livelli di escalation è gestita dal supervisore.

I Livello

1. L'operatore registra la chiamata aprendo un ticket;
2. L'operatore tipizza la richiesta;
3. L'operatore:
  1. risolve la richiesta;
  2. non è in grado di risolvere la richiesta e la inoltra al supervisore; l'utente è invitato a richiamare.
4. Il supervisore a sua volta:
  1. risolve la richiesta, associando alla stessa le informazioni necessarie;
  2. non è in grado di risolvere la richiesta e la inoltra al supporto dipartimentale competente per la tematica indicata al punto 2;

II Livello

5. Il supporto dipartimentale risolve la richiesta del supervisore;
6. L'informazione è resa disponibile per la successiva chiamata dell'utente.

Attualmente presso i supporti dipartimentali il personale è abituato a seguire le sole tematiche di competenza, anche nell'ambito di uno stesso dipartimento.

#### 2.1.2 Suggerimenti ed ottimizzazione del flusso

Sono stati individuati alcuni punti critici relativamente all'uso delle e-mail da parte degli utenti:

- l'e-mail è ricevuta dagli operatori non tipizzata, e ciò comporta un aggravio dell'attività lato operatore;
- l'utilizzo di un indirizzo e-mail unico rende necessario un inoltro manuale.

Si è proposto pertanto di sostituire l'uso delle e-mail con l'uso di un modulo web. Gli utenti avrebbero quindi a disposizione due modalità di accesso al servizio di contact center:

- via telefono/URP;
- via modulo web;



### 2.1.2.1 Modalità via telefono/UrP

Quando il cittadino si rivolge telefonicamente al CC o all'URP del dipartimento:

1. L'operatore, provvederà, identicamente a quanto fa oggi, ad inserire i dati del cittadino nell'anagrafica del sistema.
2. Il primo dato che dovrà inserire è il Codice Fiscale del cittadino, al fine di verificare se i dati anagrafici siano già presenti, ed eventualmente inserirli.
3. Scegliere da un elenco "dinamico" la tematica da associare alla chiamata. Se non riesce a comprenderla, la associa alla tematica generica che sarà gestita dal supervisore che eventualmente la sposterà alla tematica corretta.
4. Se l'operatore o il supervisore sono in grado di chiudere autonomamente la chiamata, provvederanno in fase di stesura del ticket alla sua chiusura contestuale.
5. In caso contrario, il salvataggio della stessa provocherà l'invio agli osservatori della coda, cui la chiamata sarà stata associata tramite la tematica di riferimento, di una e-mail con i dati salienti della richiesta.
6. L'osservatore della coda deve, come attività quotidiana, ove non impegnato per la chiusura di altri ticket, prendere in carico il ticket e provvedere alla sua risoluzione nei tempi previsti.
7. non esiste una priorità nel prendere in carico il ticket. In sostanza se su una coda vi sono 3 osservatori, tutti sono tenuti a leggere la coda e, se non diversamente impegnati, a prendere in carico il ticket. Ovviamente solo un osservatore può prenderlo in carico. In tal modo si ottiene come effetto, riteniamo benefico, il fatto che, non personalizzando i ticket su singole figure, il carico di lavoro sia distribuito tra tutti, permettendo contestualmente una verifica di dei carichi svolti dai singoli operatori.
8. L'osservatore della coda risponde al ticket tramite una semplice e-mail generabile o con i normali strumenti a sua disposizione (es. outlook) o attraverso una apposita maschera del sistema di gestione assistenza.
9. L'inserimento della risposta può o generare la e-mail di risposta al cittadino (con relativa chiusura del ticket) o semplicemente viene registrata sul sistema e resa disponibile all'operatore del CC affinché possa rispondere al cittadino nel momento della richiamata.
10. L'operatore del CC, sollecitato dalla chiamata del cittadino, rintraccia il ticket, legge e fornisce l'eventuale risposta e provvede alla chiusura dello stesso.

Gli utenti cui non vengono risolte le richieste contestualmente alla chiamata sono invitati a richiamare dopo 2 giorni lavorativi. Agli stessi è fornito un numero di richiesta (ticket), da comunicare al momento della successiva chiamata.

In assenza di esigenze di riservatezza, **la comunicazione del numero di richiesta all'utente potrebbe essere evitata**: si potrebbe risalire alla sua richiesta semplicemente ricercando il suo nome e cognome.



### 2.1.2.2 Modalità via web

I cittadini dovranno autonomamente registrarsi su un portale messo a loro disposizione (allo scopo pensiamo di utilizzare il modulo già sviluppato per l'anagrafica seppur in forma ridotta (pochi campi anagrafici, nessuna certificazione del dato presso Infocamere e Sogei). Questo per evitare che per richieste semplici, i cittadini siano costretti ad inserire tante informazioni non necessarie.

Una volta che il cittadino si è registrato, avrà a disposizione un modulo per l'inserimento della sua richiesta. Questo modulo rappresenterà un "di cui" del modulo messo a disposizione degli operatori del CC.

Nell'ambito della scelta della tematica, al cittadino sarà data la possibilità di accedere a documenti in formato standard PDF (documentazione da compilare, faq...).

Resta da stabilire se la Regione o il CC vuole conteggiare quelle richieste che vengono già soddisfatte dal semplice accesso alla documentazione. In sostanza la domanda è: Se un cittadino trova la risposta semplicemente via web, senza dover sollecitare alcun operatore del CC, si vuole che la sua attività sia comunque conteggiata nelle statistiche?

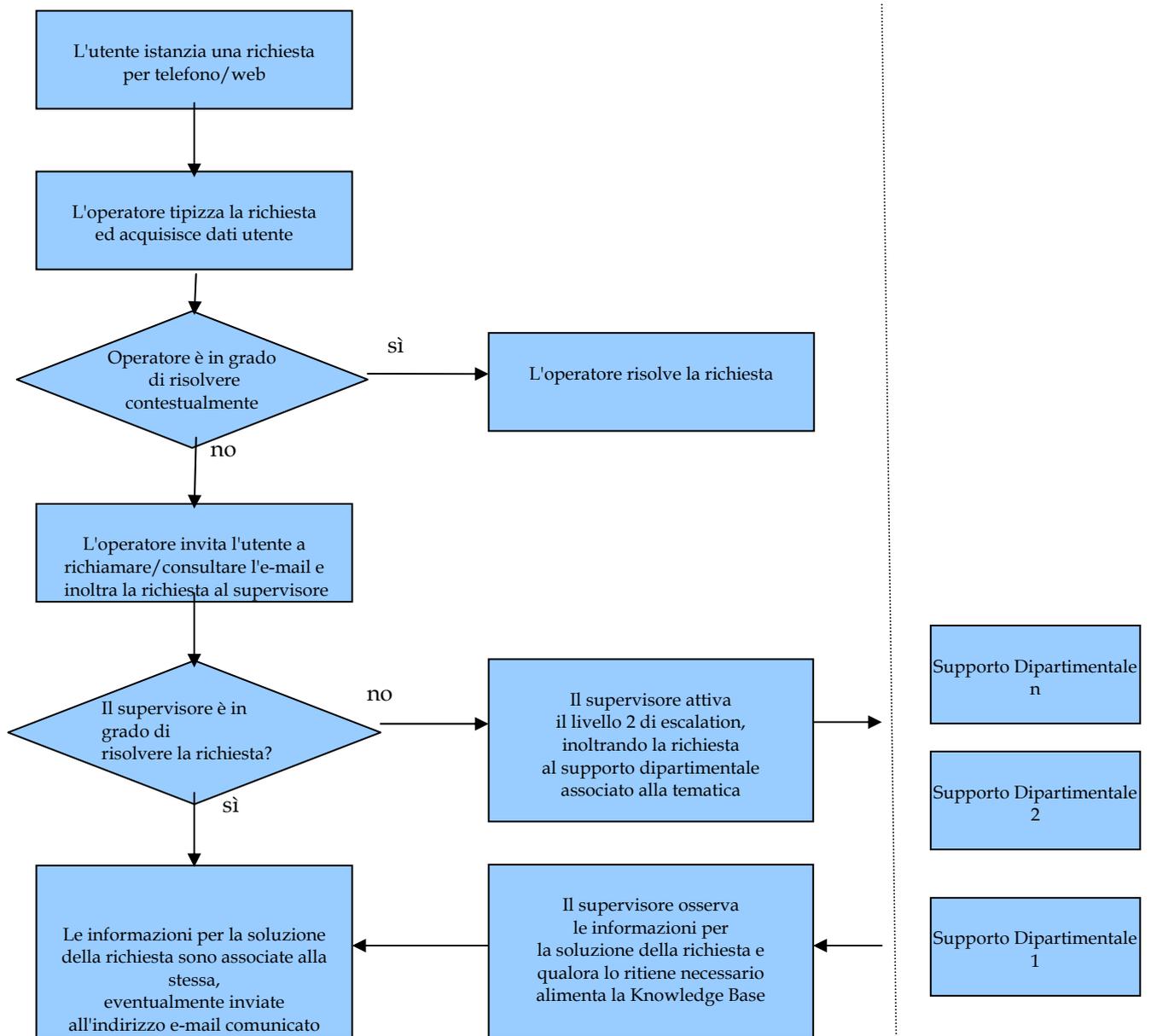
Qualora non abbia trovato la risposta nella documentazione che viene messa a disposizione, dovrà completare il modulo e salvare la richiesta.

Riceverà come risposta il numero di ticket associato e la data entro la quale riceverà la risposta. La modalità di risposta potrà essere o tramite e-mail (all'indirizzo che dovrà aver indicato) o tramite telefono (il cittadino dovrà chiamare il CC).

Il salvataggio del ticket, provocherà l'invio dello stesso alla coda legata alla tematica secondo le modalità che troveremo riportate nel paragrafo successivo a partire dal punto 4.



Flusso Richieste Via Web/Telefono





## 2.2 Richieste inoltrate verso gli URP

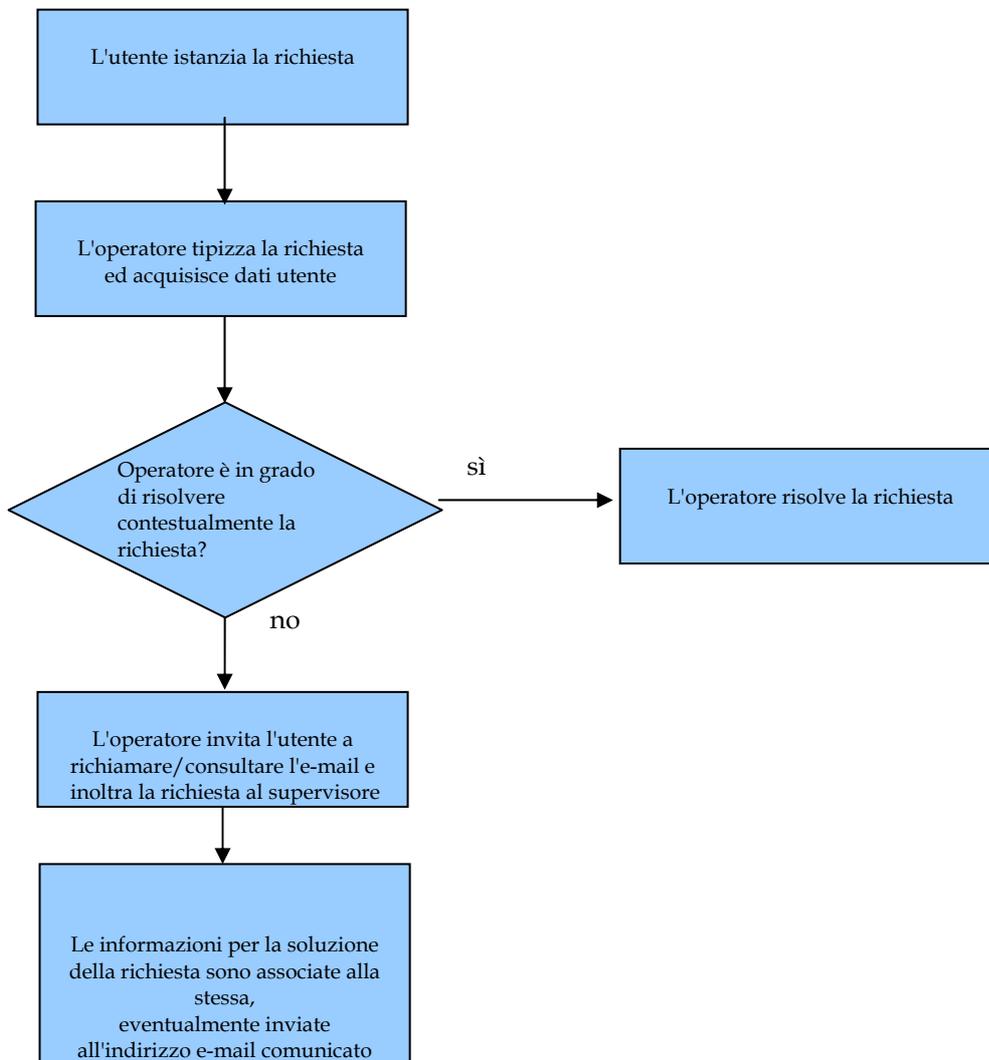
### 2.2.1 Descrizione Flusso attuale

Le richieste inoltrate presso gli URP non hanno livelli di escalation e vengono gestite presso i supporti dipartimentali.

### 2.2.2 Suggerimenti ed ottimizzazione del flusso

La gestione dei contatti presso gli URP potrà essere gestita dagli operatori con lo stesso modulo descritto al § 2.1.2, salvo che la selezione delle tematiche sarà limitata a quelle per cui l'URP è competente

*Flusso Richieste URP*





## 3. Moduli

### 3.1 Modulo richiesta

I campi da compilare in fase di registrazione/tipizzazione della richiesta sono i seguenti:

- nome e cognome;
- codice fiscale;
- città di residenza
- indirizzo e-mail (opzionale se via telefono);
- tematica (l'operatore del call center vedrà tutte le tematiche attive per qualsiasi dipartimento, gli operatori dell'URP solo quelli di propria competenza);
- oggetto della richiesta;
- richiesta.

Qualora l'utente indichi un indirizzo e-mail, in assenza di esigenze di riservatezza, **la risoluzione della richiesta potrebbe essere automaticamente inviata all'indirizzo e-mail comunicato.**

L'utente impossibilitato a consultare la propria casella e-mail potrebbe in ogni caso richiamare il contact center per conoscere la risoluzione della sua richiesta.

### 3.2 Modulo gestione tematiche

Gli utenti abilitati alla gestione del sistema potranno gestire le tematiche. Ciascuna tematica ha i seguenti campi:

- descrizione;
- dipartimento collegato;
- stato (attiva, disattiva).
- Periodo Validità (Dal/AI)

### 3.3 Modulo gestione knowledgebase

Gli utenti abilitati alla gestione del sistema potranno associare a ciascuna tematica uno o più documenti in formato PDF. I campi della relativa maschera saranno:

- file documento;
- modalità visualizzazione (pubblica, solo contact center).
- tematica di riferimento



**REGIONE BASILICATA**

**DIPARTIMENTO PRESIDENZA  
DELLA GIUNTA REGIONALE**  
**UFFICIO SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE E  
STATISTICA**

Viale della Regione Basilicata n° 4  
85100 Potenza  
tel 0971/668335  
fax 0971/668954  
[ufficio.sirs@regione.basilicata.it](mailto:ufficio.sirs@regione.basilicata.it)

---



---

## 4. Tecnologie e software

Il flusso delle richieste sarà gestito attraverso il sistema GSA/RT ed avrà come strumento di messaggistica le e-mail. Le richieste sono suddivise in categorie (code), ciascuna coda può avere:

- uno o più richiedenti;
- uno o più osservatori;

La configurazione standard del sistema:

- inoltra a tutti gli osservatori di una coda le richieste inoltrate da un richiedente;
- permette agli osservatori di rispondere ai richiedenti;
- inoltra a tutti gli osservatori di una coda i commenti inoltrati da un osservatore circa una richiesta.

Ciascuna coda verrà configurata in modo da riflettere la struttura delle unità organizzative.



## 5. Considerazioni

La gestione dei flussi informativi in GSA/RT, in linea di massima, replica la funzionalità del sistema attualmente in uso, centralizzando la gestione e determinando alcune ottimizzazioni:

- uso delle e-mail come strumento standard di messaggistica;
- utilizzo degli strumenti di accreditamento unico, nell'ottica dell'unificazione delle anagrafiche regionali;
- ottimizzazione del personale presso i supporti dipartimentali (l'avviso contemporaneo a tutti gli osservatori, evita che ci sia personale sovraccarico e personale sottoutilizzato);
- tipizzazione semplificata delle richieste: con la preventiva associazione delle tematiche ai supporti dipartimentali sarà sufficiente indicare la tematica per instradare correttamente la richiesta;
- la gestione delle tematiche permette di creare una Knowledge Base aggiornata in tempo reale e consultabile direttamente dagli operatori durante le chiamate;
- la gestione delle statistiche con un sistema di Business Intelligence;
- la possibilità per i cittadini che privilegiano l'uso della e-mail, per l'apertura di un ticket e la lettura della risposta, di rilasciare un feedback (consentendo così non solo analisi di tipo statistico/temporale) ma anche qualitativo, (almeno nei parametri attualmente previsti: tempo, soddisfazione nella risposta, qualità del contatto).