

**INDICE** del documento

<b>1</b>	<b>Descrizione del servizio di Contact Center</b> .....	<b>2</b>
1.1	Obiettivi del Contact Center.....	2
1.2	Servizi del Contact Center in Fase Transitoria.....	2
1.3	Supporti informativi per il Contact Center.....	3
<b>2</b>	<b>Modello Organizzativo del servizio di Contact Center</b> .....	<b>4</b>
	Supporto Dipartimentale .....	5
<b>3</b>	<b>Processo di gestione delle Esigenze Informative</b> .....	<b>6</b>
	Rilevazione delle esigenze informative.....	6
	Notifica alla Societa' dell'Informazione dell'attivazione del Contact Center .....	6
	Attivazione del Contact Center .....	6
<b>4</b>	<b>Procedure Operative del Contact Center</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Allegati</b> .....	<b>9</b>
	Allegato-1 --- Modello organizzativo Centro Servizi Regione Basilicata.....	9
	Esempio di reporting per SLA telefonici.....	10

# 1 Descrizione del servizio di Contact Center

## 1.1 Obiettivi del Contact Center

Il Contact Center è il centro specializzato ed automatizzato dedicato alla comunicazione ed interazione della Regione Basilicata con i cittadini, gli Enti e le Imprese.

L' erogazione dei servizi di carattere informativo e professionale si attua attraverso il Contact Center con una pluralità di canali di comunicazione (telefono, internet browser, e-mail, fax, lettere cartacee, telefono mobile con SMS, Wap, ecc... ), integrando risorse umane, processi e tecnologie di informatica e di telecomunicazioni.

Il Contact Center amplia l' ambito e le modalità di accesso alle Amministrazioni e agli Enti rispetto al sistema di Call Center che impiega il solo telefono come strumento di comunicazione.

Si realizza in questo modo un modello di Servizio multicanale, inteso come il punto di arrivo e/o di notifica di qualsiasi informazione circa le attività regionali, i servizi erogati dall'ente, le modifiche inerenti l'organico, le nuove disposizioni, le nuove leggi, le nuove modalità amministrative, le prospettive e/o le iniziative in corso, le nuove idee in via di attuazione, e quant'altro potrà essere di interesse per l'utente finale (e cioè il cittadino, l'impresa, altri enti).

Di seguito una sintesi delle principali competenze :

- o erogazione delle informazioni relative alle attività regionali
- o orientamento dell'utenza verso la struttura e l'organizzazione regionale
- o instradamento delle richieste verso gli Uffici competenti o le URP
- o supporto e gestione delle richieste complesse di informazione e/o di servizio

I principali obiettivi/benefici attesi dall' espletamento di tale Innovativo Servizio a regime sono i seguenti :

- fornire strumenti per rispondere positivamente ed in modo proattivo alle indicazioni e direttive governative sull' innovazione della PA e sull' e-government che pone il rapporto con il cittadino/utente al centro delle attività aziendali secondo i principi del CRM ( Citizen Relationship Management )
- sviluppare un' opportunità per futuri sviluppi in ottica di integrazione con sistemi più evoluti e sofisticati per la gestione del contatto con l' utente
- rendere disponibile un Servizio che contribuisca alla tutela dell' immagine dell' Amministrazione e della soddisfazione del cittadino/utente

## 1.2 Servizi del Contact Center in Fase Transitoria

L'implementazione del servizio di Contact Center si inserisce nel piu' ampio piano di implementazione del Centro Servizi della Regione Basilicata, descritto in dettaglio negli allegati tecnici al contratto tra la Regione e Getronics.

L'analisi iniziale derivante dall'attività di rilevazione delle esigenze sui Dipartimenti e Uffici porta a proporre lo start-up del Contact Center con le seguenti tipologie di servizi:

1. Integrazione all'attuale servizio di centralino telefonico
2. Erogazione di informazioni su ben specifiche tematiche tramite risposta a numero verde

Il primo servizio ha l'obiettivo di migliorare l'attuale gestione del centralino, ritenuta carente in termini di comunicazione/interfacciamento con i soggetti chiamanti, nonche' imprecisa nella individuazione degli uffici/personale per i quali viene fatta richiesta.

L'erogazione di informazioni tramite numero verde rappresenta il primo nucleo dei servizi del Contact Center. In questa fase di transizione si sperimenteranno i punti di forza di questa proposizione di servizi al cittadino, nonché le carenze e le problematiche da indirizzare per la fase di regime operativo.

### **1.3 Supporti informativi per il Contact Center**

L'erogazione di servizi da parte del Contact Center richiederà supporti informativi sempre più evoluti al fine di migliorare la capacità di fornire informazioni utili e valide agli utenti del servizio. Per la fase transitoria, i tools informativi a disposizione del Contact Center saranno:

- Portale di Information Management sviluppato da Agile
- Rubrica telefonica on line della Regione (con versione cartacea disposizione degli operatori di CC)
- Siti web istituzionali raggiungibili attraverso BasilicataNet.it

Si evidenzia il fatto che Agile ha progettato il Portale per la raccolta, classificazione e ricerca della base di informazioni disponibili a seguito della rilevazione effettuata negli uffici dei vari dipartimenti regionali. Questa base di informazioni, per sua natura in costante mutamento, sarà continuamente aggiornata ed arricchita in occasione delle varie iniziative proposte dagli uffici regionali (Bandi, concorsi, eventi, etc.). Infine, questa base di conoscenze non si sostituisce ai Data Base presenti a vario titolo nei siti istituzionali della regione, ma rappresenta piuttosto la traduzione in termini semplificati delle informazioni più rilevanti fornibili (e da fornire) attraverso lo strumento del Contact Center.

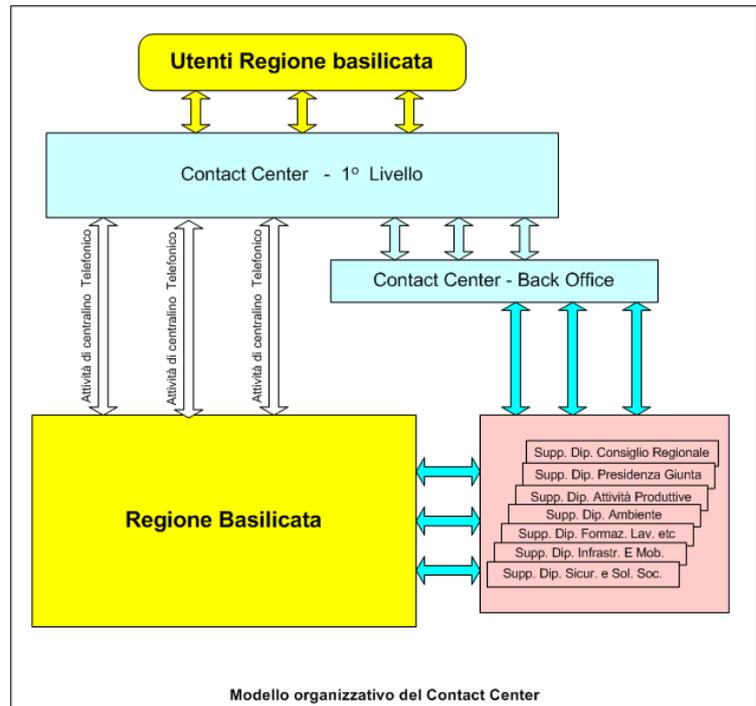
Alla data di stesura della presente, dal portale è possibile reperire le seguenti informazioni:

- Data Base dei Procedimenti Autorizzativi
- Schede informative provenienti dai dipartimenti
- Rubrica telefonica indicizzata
- Struttura dei dipartimenti e gli uffici
- Ricerche tematiche per parole chiave

## 2 Modello Organizzativo del servizio di Contact Center

Il Contact Center si articola nel secondo modello:

- una struttura di 1° livello a diretto contatto con la richiesta degli utenti del servizio, in grado di dar risposte ai quesiti piu' comuni
- una struttura di back-office in grado di fornire supporto immediato nei casi di difficoltà di risposta al 1° livello, o di escalare le richieste al supporto di 2° livello per quesiti di maggiore complessità.
- Una struttura di 2° livello attestata presso i supporti dipartimentali, in stretta relazione con le URP, con il compito di gestire le richieste ai quesiti piu' complessi.



### Ruoli e Funzioni

#### Contact Center - 1° livello:

- e' l'interfaccia per gli utenti della Regione per quanto riguarda il canale di comunicazione telefonico.
- riceve le richieste degli utenti, le classifica per tipologia, le registra sul Trouble Ticketing, e le gestisce seguendo le procedure operative appositamente sviluppate
- per le risposte ai quesiti dell'utenza, si avvale delle informazioni disponibili nelle Schede Informative, nel DB dei Procedimenti, nei siti dipartimentali, e della documentazione predisposta appositamente per supportare l'attività di Call Center (es. FAQ, schemi logici, tabelle, etc)
- se conosce la risposta al quesito dell'utente, comunica la risposta all'utente e chiude la chiamata sul Trouble Ticketing
- se non e' in grado di rispondere, escala la chiamata al BackOffice, o direttamente al supporto dipartimentale di competenza.
- Per richieste informative di cui non si dispongono particolari istruzioni, individua l'ufficio o l'URP di riferimento, a cui inoltra la chiamata dell'utente.
- Nel caso la richiesta utente sia della tipologia "centralino telefonico", con chiara individuazione del dipendente o dell'ufficio, consulta la rubrica telefonica on line della Regione e fornisce il numero interno corrispondente.
- Nel caso la richiesta sia della tipologia "centralino telefonico", di tipo tematico senza chiara individuazione del dipendente o dell'ufficio, esegue ricerca con parole chiave utilizzando il portale Agile.

**Contact Center – Back Office**

- riceve le segnalazioni dal 1° livello, le qualifica, cerca di risolverle, e se non vi riesce provvede ad attivare il servizio di supporto dipartimentale di competenza escalando la chiamata tramite il Trouble Ticketing
- effettua il monitoring sulle richieste a carico dei supporti dipartimentali e, nel caso, sollecita le risposte.
- Contatta le strutture URP di competenza per chiarimenti sulle richieste degli utenti
- Analizza le schede informative prodotte dal supporto dipartimentale, richiede ulteriori approfondimenti in caso di necessita', e le carica nel portale del Centro Servizi
- formalizza al 1° livello risposte ricevute dagli URP e dal supporto dipartimentale
- aggiorna le FAQ relative alle schede informative
- analizza le criticita'

**Responsabile del servizio di Contac Center:**

- controllo e gestione del servizio
- reporting periodico dell'andamento delle chiamate
- predispone le procedure di gestione
- analizza le esigenze del servizio suggerendo le opportune implementazioni
- analizza il grado di qualita' del servizio e propone soluzioni nell'ottica del **continuous improvement**.

**Supporto Dipartimentale**

I supporti dipartimentali sono attivati su tutte le URP e costituiscono l'ultimo livello di escalation per le richieste dell'utente. A questa struttura e' affidato il compito di trovare, insieme all'URP ed ai referenti degli uffici, le risposte ai quesiti pervenuti.

Nel caso le informazioni registrate nel Trouble Ticketing non fossero esaustive per inquadrare la richiesta dell'utente, il **Supporto Dipartimentale si fara' carico di contattare l'utente per integrare il quesito**.

Quando la risposta al quesito sara' pronta, il **Supporto Dipartimentale contattera' l'utente per la comunicazione del caso**.

Al termine del ciclo, provvedera' a chiudere la chiamata sul Trouble Ticketing.

Nel caso di risposte di interesse comune su altri potenziali utenti, provvedera' unitamente al Back Office ad aggiornare le informazioni a disposizione del Contact Center per poter risolvere al 1° livello la stessa tipologia di richiesta

### 3 Processo di gestione delle Esigenze Informative

Il processo di gestione delle esigenze formative prevede tre passi fondamentali: 1) la rilevazione nei dipartimenti della esigenza di comunicare informazioni rilevanti, 2) Notifica all'ufficio Societa' dell'Informazione dell'attivazione del Contact Center, 3) attivazione del Contact Center

#### **Rilevazione delle esigenze informative**

L'esigenza di comunicare attraverso il Contact Center dati rilevanti su uno specifico procedimento puo' essere rilevata dall'ufficio che lo comunica all'URP del dipartimento, oppure direttamente dall'URP nella gestione delle proprie mansioni di contatto con il pubblico.

E' compito dell'URP attivare il servizio di supporto dipartimentale di Agile, al fine di preparare congiuntamente la Scheda Informativa con le informazioni salienti da dare all'utenza.

La Scheda Informativa viene sempre sottoscritta per approvazione dall'URP e dal responsabile dell'Ufficio che ha in gestione il procedimento.

Le informazioni che il Contact Center dara' all'utenza saranno tutte e sole le informazioni contenute nella Scheda Informativa.

L'URP ed il supporto dipartimentale valuteranno altresì la necessita' di preparare documenti aggiuntivi alla Scheda Informativa; es: FAQ, modulistica, bando di concorso, etc.

#### **Notifica alla Societa' dell'Informazione dell'attivazione del Contact Center**

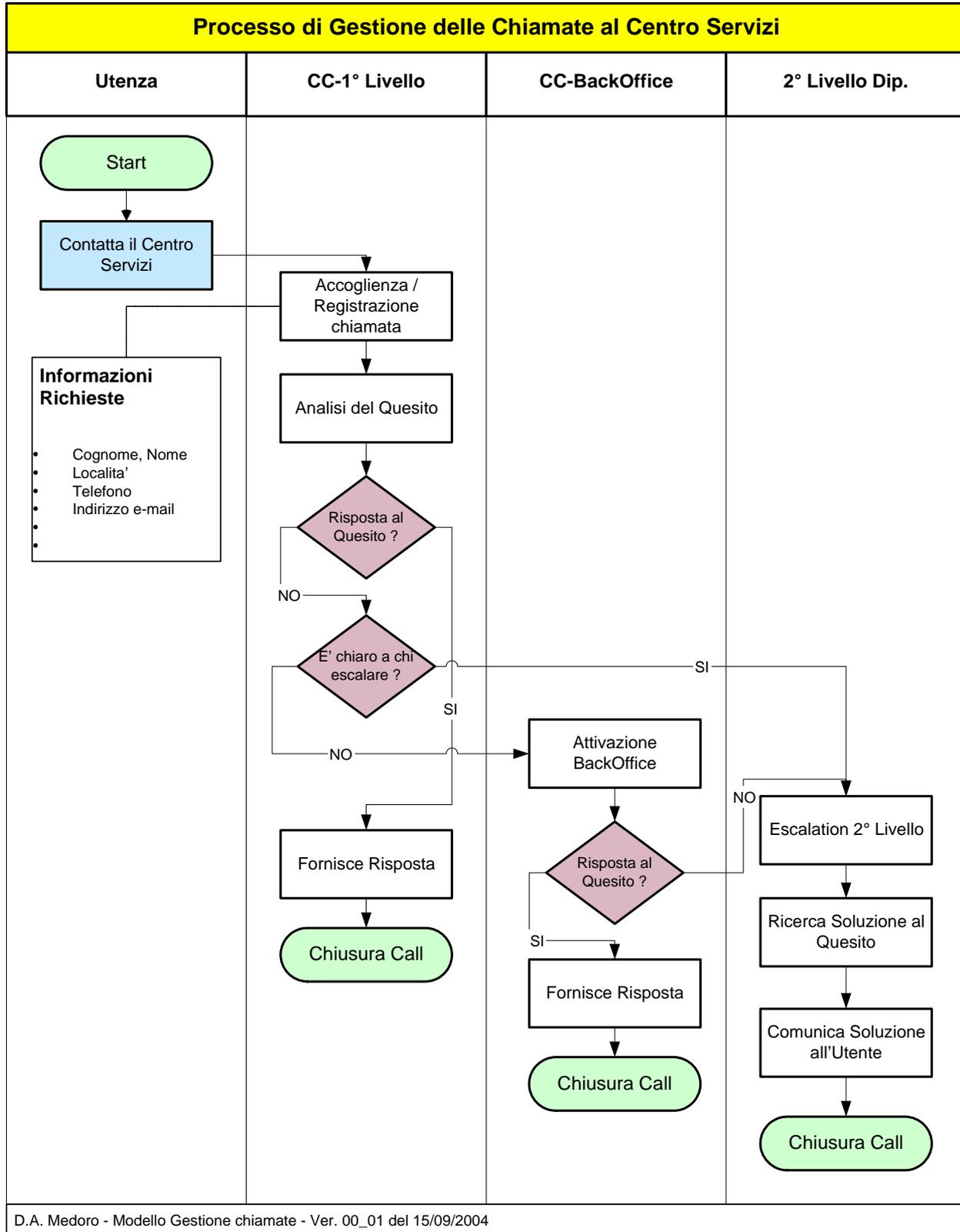
Il responsabile dell'Ufficio fa' comunicazione formale alla Societa' dell'Informazione di attivazione del Contact Center sulla specifica esigenza informativa. Alla comunicazione viene allegata la Scheda Informativa ed eventuali altre informazioni/commenti utili ad una corretta valutazione della richiesta.

#### **Attivazione del Contact Center**

Il supporto dipartimentale di riferimento, eventualmente con l'ausilio dell'URP; comunica al Responsabile del Contact Center la nuova scheda Informativa, e congiuntamente provvedono ad aggiornare il portale Agile con tutte le informazioni a corredo.

Sempre congiuntamente, pianificano una sessione informativa per gli operatori di Contact Center per spiegare loro i dettagli della nuova iniziativa, e dare le linee guida per le risposte ai quesiti che perverranno dagli utenti.

## 4 Procedure Operative del Contact Center



I passi della procedura di gestione delle richieste utente sono i seguenti:

### Contact Center di 1° Livello

1. L'utente della Regione contatta tramite **numero verde** il Contact Center
2. Quando la chiamata arriva sulla centrale su cui sono attestate le linee del Contact Center, partirà un messaggio telefonico di accoglienza  
*(ES: Benvenuto al Centro Servizi della Regione Basilicata; le)*
3. L'operatore del Contact Center accoglie la chiamata con una modalità standard e ben definita  
*(ES: Buongiorno sono Claudio, in cosa posso esserle utile?)*
4. L'utente sottopone il suo quesito all'operatore
5. L'operatore di Contact Center apre una nuova call sul Trouble Ticketing, con i dati anagrafici dell'utente e con una descrizione della richiesta
6. L'operatore ricerca la risposta al quesito utente avvalendosi dei tools a sua disposizione, quali il portale Agile, il Data Base dei Procedimenti, i siti istituzionali, la guida telefonica on line, le schede informative e gli allegati. (es. FAQ, schemi logici, tabelle, etc)
7. L'operatore può avvalersi del supporto della struttura di back-office per avere chiarimenti spot, con l'utente ancora on-line
8. Se la base dati a sua disposizione consente di dare risposta al quesito, l'operatore conclude il colloquio telefonico dettagliando la risposta, quindi chiude la call sul Trouble Ticketing.
9. se non è in grado di rispondere al quesito utente, ma riesce ad individuare con ragionevole certezza l'ufficio o l'URP di riferimento, escala tramite Trouble Ticketing la chiamata al supporto dipartimentale di competenza. Quindi congeda l'utente comunicandogli il numero di chiamata registrato nel Trouble Ticketing, da utilizzare nei successivi contatti per avere informazioni sullo stato di avanzamento della richiesta.
10. Se non è in grado di rispondere al quesito utente, né riesce ad individuare l'ufficio o l'URP di riferimento, escala tramite Trouble Ticketing la chiamata al Back Office..

### Contact Center - Back Office

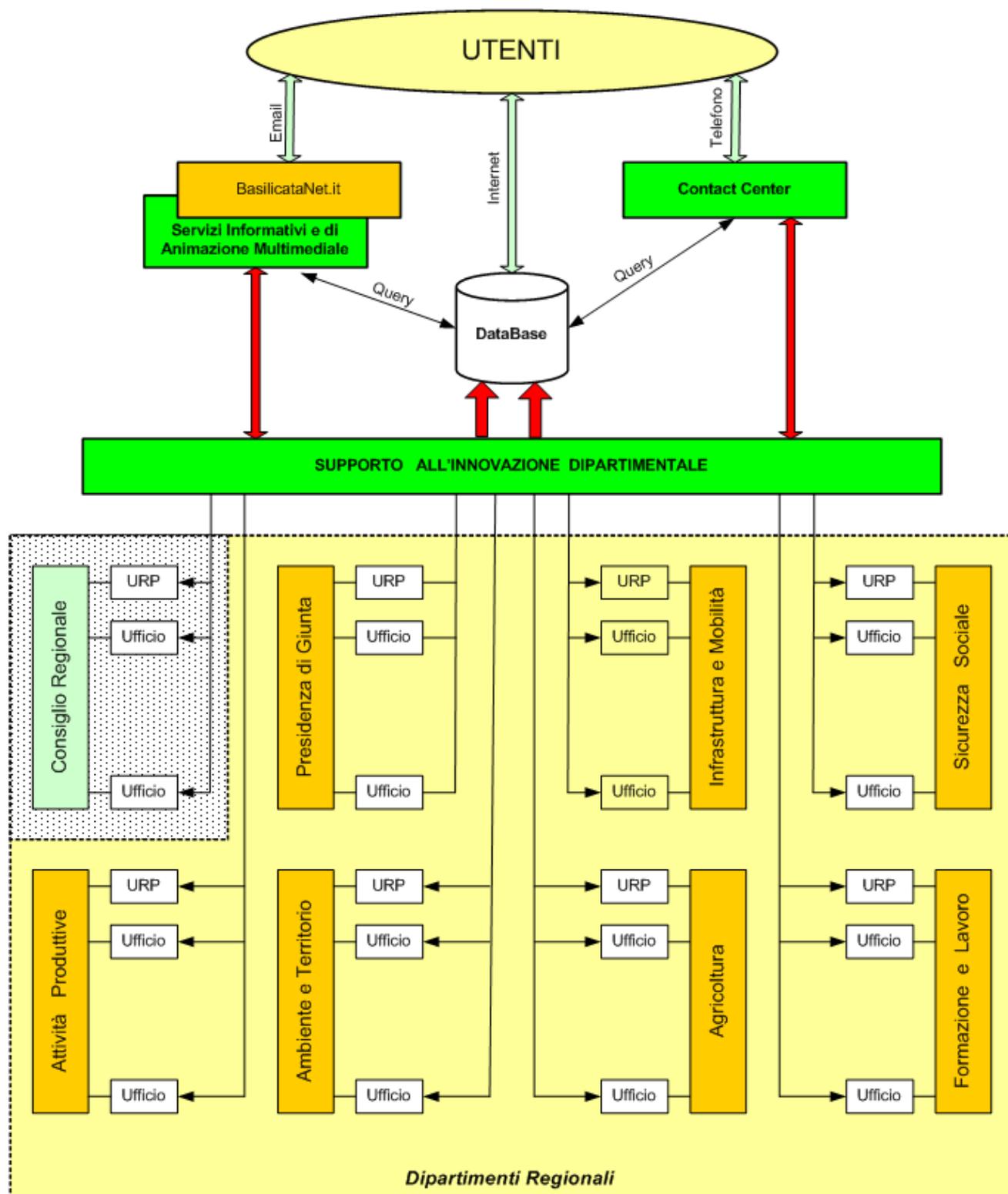
11. Analizza la chiamata dell'utente e se ha la risposta la comunica all'utente
12. Se non dispone della risposta, individua il Supporto Dipartimentale di Competenza e gli assegna la chiamata sul Trouble Ticketing.

### Supporto Dipartimentale

13. Analizza la richiesta dell'utente, e si preoccupa di trovare la risposta al quesito unitamente all'URP e, per i casi più complessi, con l'Ufficio competente.
14. **Comunica all'utente** la risposta al suo quesito
15. Chiude la chiamata sul Trouble Ticketing aggiornandolo con la soluzione trovata.

## 5 Allegati

Allegato-1 --- Modello organizzativo Centro Servizi Regione Basilicata

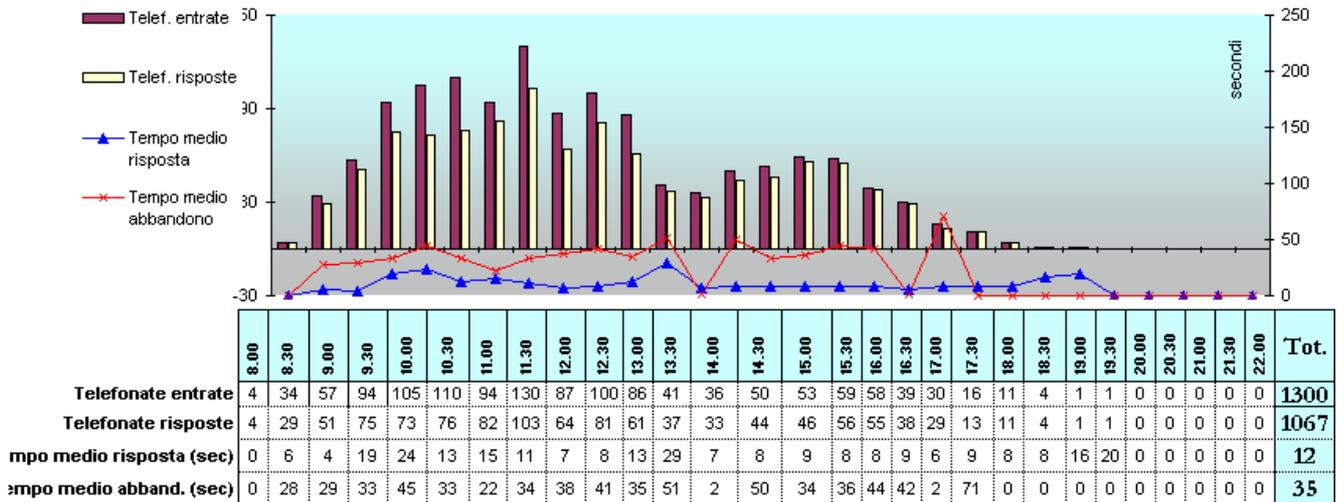




### Report Telefonico Mese XXXX

#### Sommario

Si indicano i dati estratti dalla centrale telefonica



### Report telefonico Mese XXXX

#### S.L.A. Telefonate abbandonate

Descrizione : Percentuale di telefonate accolte entro 40 secondi

Target : >90% di telefonate accolte entro 30 secondi

Risultato : 84% di telefonate accolte entro 30 secondi

(\*) Formula di calcolo:  $100 * (1 - (\text{call risposte} > 30\text{sec} + \text{call abbandonate} > 30\text{sec})) / (\text{call entrate} - \text{call abbandonate} < 30\text{sec})$

