

tel. **055055**

**Processi di Gestione dei
contatti**

Indice

1. Scopo del Documento.....	3
2. Definizioni ed Acronimi.....	3
3. Modello funzionale e gestione del contatto.....	5
3.1. <i>I Motivi di Contatto.....</i>	6
3.2. <i>I Processi di gestione della richiesta.....</i>	6
3.3. <i>I Canali di contatto.....</i>	7
4. Canale On Line (Telefono).....	8
4.1. <i>Processo Gestione Richiesta.....</i>	8
4.2. <i>Processo Gestione Trasferimento Contestuale del Caso.....</i>	10
4.3. <i>Processo Gestione Assegnazione.....</i>	11
4.4. <i>Invio Proattivo di Documentazione canale Email in Seguito a Contatto Telefonico.....</i>	12
4.5. <i>Invio Proattivo di Informazioni “Chi-Dove-Quando” Canale Sms in Seguito a Contatto Telefonico.....</i>	13
5. Canali Off Line.....	14
5.1. <i>Canale Posta Elettronica.....</i>	14
5.2. <i>Canale Sms – Outbound.....</i>	15
6. Stati del Caso e Loro Attributi.....	16
7. Segnalazione Esigenze Informative.....	19
8. Servizio Centralino.....	20

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento descrive i processi di gestione delle interazioni multicanali del CRM integrato relativi al servizio di Contact Center 055055.

L'integrazione è da intendersi a più livelli: con il Centro Servizi, con il KMS, con l'infrastruttura telefonica (es: pop up contatti on line e off line) .

Una sezione specifica è dedicata alla gestione del servizio di centralino.

2. DEFINIZIONI ED ACRONIMI

CRM	CITIZEN RELATIONSHIP MANAGEMENT/Remedy – Sistema di gestione dei contatti
KMSS	KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM - Sistema di gestione della Conoscenza
Operatore	Utilizzatore dell'applicazione CRM, sempre associato con una login riconosciuta dal sistema.
Caso	E' l'oggetto del sistema CRM con il quale l'operatore di Contact Center traccia le richieste del Cittadino e le interazioni tra lo stesso e il secondo livello. Il termine Caso viene utilizzato anche nell'accezione di pratica di lavoro gestita dal Contact Center.
Primo Livello (I L)	Operatori del Contact Center
Secondo Livello (II L)	Referenti degli Uffici della Provincia e dei Comuni aderenti al contact center
Trasferimento	Trasferimento in fonia (contestuale) del contatto del Cittadino dal I al II livello.
Assegnazione	Assegnazione del Caso dal I al II livello
Chiusura del Case	Conclusione della lavorazione del Caso.
Stato del Case	Status di lavorazione del Caso.

Presa in carico	Azione di accettazione di una richiesta e/o caso nell'ambito dell'interazione da un livello all'altro del Contact Center.
Case padre	Caso originato dal primo contatto effettuato dal Cittadino al Contact Center al quale possono essere associati uno o più casi figli. I casi padre sono relativi a motivi di contatto per i quali è possibile l'assegnazione ai II livelli (ad oggi informazione avanzata e reclamo)
Case figlio	Caso (Sollecito, Notifica di informazioni e Informazioni su Case) associato ad uno preesistente che è stato assegnato al II livello e non ancora risolto
Inbound	Tipologia di contatto in entrata (es. richiesta di info)
Outbound	Tipologia di contatto in uscita
Canali on line	Oppure sincroni. E' il canale telefonico, quello cioè dove esiste una interazione in linea diretta tra l'operatore e il chiamante.
Canali off-line	Oppure asincroni. Si intendono i canali oltre quello telefonico nell'ambito dei confini specificati nello scopo del documento (email, fax e sms). Canali dove l'interazione operatore - Cittadino non è diretta.

3. MODELLO FUNZIONALE E GESTIONE DEL CONTATTO

La gestione del contatto con il cittadino si basa su processi e procedure standardizzate e condivise tra gli Enti aderenti.

Il modello logico funzionale del servizio è strutturato su due livelli:

- un primo livello di accoglienza che informa, ascolta, indirizza, orienta e risolve le richieste più semplici;
- un secondo livello costituito dagli uffici degli Enti che fornisce informazioni di tipo specialistico e risolve le richieste più complesse.

L'interazione tra I e II Livello si basa sull'utilizzo, da parte di entrambi i livelli, del CRM per la gestione collaborativa delle richieste.

L'Operatore di I livello accoglie e soddisfa le esigenze del cittadino attraverso i seguenti strumenti:

- Il CRM sul quale viene mappata la richiesta del Cittadino attraverso la creazione di un nuovo Caso (descrizione del contatto, motivo del contatto, stato del caso e anagrafica qualora prevista da processo);
- Il KMS - sistema della conoscenza sul quale ricerca le informazioni da erogare relative ai servizi degli Enti interessati.

L'integrazione tra CRM e KMS viene garantita dalla tripletta (*Ente/Macrostruttura Organizzativa/Servizio*), variabile a seconda dell'Ente, che ha una valenza organizzativa e consente di associare in maniera univoca i casi tracciati dall'operatore sul CRM su un determinato servizio di un Ente con le informazioni contenute su quel servizio nel KMS.

Alla ricezione del contatto l'operatore analizza la richiesta e a seconda della tipologia (informazione, prenotazione, segnalazione, richiesta esplicita di parlare con un dipendente di un Ente, ecc) e della possibilità di risolverla al I livello o assegnarla ad un II livello esegue azioni diverse previste dai processi e dalle procedure di gestione dei contatti, di seguito dettagliati.

Una volta individuata la soluzione la comunica al cittadino e traccia il caso sul CRM, descrivendo la richiesta e la risposta fornita, l'anagrafica (qualora prevista da processo), lo stato del caso (es. risolto al I livello, assegnato, ecc) e il motivo del contatto (es. informazioni, segnalazioni, reclami, solleciti, informazione su un caso).

3.1. I MOTIVI DI CONTATTO

I seguenti motivi di contatto sono funzionali alla raccolta delle varie tipologie di esigenze dei cittadini:

- **Informazione:** Erogazione di informazioni di I Livello - Chi - Dove – Quando – Come;
- **Informazione su Case:** Erogazione di un'informazione sullo stato di un Caso sospeso o precedentemente assegnato al II Livello;
- **Reclamo:** Rimostranza oggettiva su un servizio comunale con registrazione dell'anagrafica e obbligo di risposta al cittadino;
- **Lamentela:** Rimostranza generica su un servizio comunale, anche in forma anonima, e che non prevede risposta nei confronti del cittadino;
- **Segnalazione:** Far presente un determinato evento/consigliare un intervento (ad es. segnalazione di buche, lampioni rotti, relitti abbandonati, ecc.) con registrazione dell'anagrafica; non prevede risposta al cittadino;
- **Sollecito:** Serve per monitorare/sollecitare una risposta su un Caso precedentemente assegnato;
- **Notifica per informazione:** Comunicazione da parte del Cittadino di eventuali integrazioni/variazioni dell'anagrafica, eventuali integrazioni dati che facilitino la lavorazione della propria richiesta o eventuale annullamento del Caso aperto;
- **Prenotazione:** Prendere appuntamenti per alcuni servizi specifici (es. cambio di residenza, visite ai giardini, corsi di nuoto, ecc).

3.2. I PROCESSI DI GESTIONE DELLA RICHIESTA

La possibilità di interazione tra I livello e II livello è decisa per ciascun servizio dall'Ente ed è regolata dall'associazione del servizio ad un profilo:

- profilo base
- profilo avanzato

Profilo Base: Il I livello non collabora con il II livello per la gestione delle interazioni. Le esigenze non risolte sono registrate e rese evidenti al II livello a solo scopo informativo.

Profilo Avanzato: Il I livello collabora attivamente con il II livello per la gestione delle interazioni. Il II livello accetta l'assegnazione delle richieste specialistiche (informazioni e/o reclami) da parte del I Livello e provvede a gestirle

Per “**Profilo Base**” s'intende la gestione dei Casi in ragione dei soli motivi di contatto:

- Informazioni base (di I livello)
- Lamentele
- Segnalazioni

Per “**Profilo Avanzato**” s'intende la gestione dei Casi per i seguenti motivi di contatto:

- Informazioni avanzate (di I livello e specialistiche)
- Reclamo
- Sollecito
- Notifica per Informazioni
- Informazioni su “case”
- Lamentele
- Segnalazioni
- Prenotazioni

3.3. I CANALI DI CONTATTO

L'interazione tra il cittadino e il Contact Center può avvenire mediante i seguenti canali di contatto:

Inbound

- telefono
- e-mail

Outbound

- telefono
- e-mail
- sms

Nei capitoli seguenti per ciascun canale di contatto sono dettagliati i relativi processi di gestione della richiesta.

4. CANALE ON LINE (TELEFONO)

4.1. PROCESSO GESTIONE RICHIESTA

Il processo di “Gestione Richiesta” descrive le attività dell’operatore di I livello al momento della ricezione del contatto telefonico.

A seconda della tipologia della richiesta e della possibilità di risolverla o meno al I livello si effettueranno delle attività o innescheranno altri processi.

Alla ricezione della contatto l’operatore effettua l’analisi della richiesta (utilizzando l’applicativo di KMS) per individuare le esigenze del chiamante e classificare la tipologia di richiesta.

Di seguito sono descritte le attività a seconda del motivo di contatto:

- **Informazione**

In caso di richiesta di informazioni , si possono verificare tre casi:

1. **L’informazione è risolvibile al I livello:** l’operatore comunica la risposta al chiamante e chiude il caso sul CRM;
2. **L’informazione non è risolvibile al I livello e il servizio richiesto non prevede interazione con il II livello:** l’operatore traccia la richiesta come non risolvibile per informazione carente;
3. **L’informazione non è risolvibile al I livello e il servizio richiesto prevede interazione con il II livello:**
 - a. l’operatore effettua il trasferimento telefonico al II livello di competenza (per maggiori dettagli vedi processo “Gestione Trasferimento Contestuale del Caso”).
 - b. nel caso in cui il trasferimento non risulti possibile il caso viene assegnato al II livello di competenza (per maggiori dettagli vedi processo “Assegnazione”).

- **Lamentela**

L'operatore raccoglie la richiesta, registrandola nell'applicativo CRM, e fornisce una risposta standard. Il II livello viene a conoscenza delle richieste attraverso la reportistica dettagliata già definita.

- **Sollecito e Notifica per Informazione**

L'operatore raccoglie la richiesta, registrandola nell'applicativo CRM, e fornisce una risposta standard. Il II livello riceverà un caso con lo stato Assegnato. Tale caso, definito caso figlio, seguirà lo stato del caso padre (del caso che si intende sollecitare o sul quale si intendono aggiornare le informazioni).

- **Segnalazione**

L'operatore raccoglie la richiesta e i dati obbligatori (nome, cognome e numero di telefono e/o email), li registra nell'applicativo CRM, e fornisce una risposta standard. Il II livello viene informato attraverso la ricezione di un caso con stato "Assegnato Risolto" e attraverso un report settimanale.

- **Informazione su Case**

La richiesta viene gestita solo al I livello. Infatti, l'operatore consulta lo stato della richiesta precedentemente effettuata dal chiamante e ne comunica lo stato. Associa il caso figlio al padre e registra la richiesta sul CRM.

- **Reclamo**

Nel caso di reclamo si veda il processo "Assegnazione".

- **Prenotazione**

L'operatore di I livello fissa l'appuntamento richiesto su un'agenda prenotazioni, il cui calendario delle disponibilità è definito dai referenti del servizio dell'Ente per il quale è richiesta la prenotazione, registra il caso sul CRM, comunica i dati della prenotazione al chiamante e chiude il caso sul CRM.

4.2. PROCESSO GESTIONE TRASFERIMENTO CONTESTUALE DEL CASO

Con l'adozione del CRM Integrato è possibile il trasferimento sia della contatto telefonico che del caso.

Il processo viene attivato dalla necessità di effettuare un trasferimento dal I al II livello, nel caso di motivo di contatto "Informazione Avanzata" di tipo specialistico e quindi non risolvibile direttamente dal I livello.

Una volta ricevuto il trasferimento in fonìa (il I livello effettua sempre un controllo circa la disponibilità del II livello, prima di effettuare il trasferimento) e contestualmente anche del caso, il II livello effettua un'analisi della richiesta e ricerca le informazioni.

Il secondo livello potrà:

- comunicare la risposta al chiamante, nel caso in cui sia in grado di risolvere direttamente la richiesta;
- dare corso ad un'attività di ulteriore indagine;
- coinvolgere una figura specialistica all'interno dell'Ente che potrà visualizzare sul CRM il caso in questione e contribuire alla risoluzione del caso;
- una volta informato del contenuto della risoluzione del caso, potrà comunicare la risposta direttamente al chiamante e chiudere il caso sul CRM, oppure potrà chiedere al I livello di contattarlo e di chiudere il caso sul CRM.

Il I livello potrà comunicare la risposta su richiesta del II livello (Contact back) solo in caso di specifici servizi (verranno elencati i Servizi per cui abilitare tale delega).

La possibilità di effettuare Contact back costituisce una caratteristica del Servizio e viene implementata nel sistema attraverso una caratteristica della quadrupletta.

4.3. PROCESSO GESTIONE ASSEGNAZIONE

Il processo di assegnazione del caso, previsto per l'informazione avanzata di tipo specialistico (o in caso di carenza di informazione sul sistema della conoscenza) e per reclamo, prevede la lavorazione del caso da parte del II livello in modalità off line ovvero non contestualmente al contatto dal parte del cittadino al I livello.

Il secondo livello:

- riceve il caso nella propria inbox del CRM assegnato dal I livello;
- analizza la richiesta e ricerca le informazioni per la risoluzione;
- nel caso in cui sia in grado di soddisfare la richiesta, contatta il cittadino e la comunica (vale quanto detto in precedenza circa la possibilità di richiedere di effettuare il Contact back da parte del I livello);
- nel caso in cui non sia in grado di soddisfare la richiesta, chiede il coinvolgimento a un livello specialistico all'interno dell'Ente (anche questo già descritto in precedenza). E' possibile comunque il rigetto del caso dietro indicazione del livello specialistico.

Funzionalità "Rigetto/Riassegnazione"

All'interno del processo "Gestione Assegnazione", c'è anche la possibilità di rigettare il caso.

Operativamente, il II livello, nel caso di errata assegnazione da parte del I Livello, rifiuta il caso che viene preso in esame dal gruppo "Gestione Rigetti".

L'errata assegnazione potrebbe avvenire per:

- richiesta ambigua e/o al confine di responsabilità tra diverse macrostrutture organizzative;
- impossibilità di individuare il II livello responsabile a causa di carenza di informazioni sul sistema della conoscenza ;
- errore dell'operatore del I livello.

Il Gruppo Gestione Rigetti analizza il caso e lo riassegna al II livello di effettiva competenza.

4.4. INVIO PROATTIVO DI DOCUMENTAZIONE CANALE EMAIL IN SEGUITO A CONTATTO TELEFONICO

I processi precedentemente descritti per il canale telefono possono prevedere un'eccezione.

Difatti, nel caso in cui pervenga telefonicamente una richiesta di informazioni, l'operatore di I livello può proattivamente proporre al Cittadino, qualora siano disponibili sul KMS dei documenti, l'invio di questi tramite email.

L'indirizzo email del cittadino potrebbe avere due origini:

- dichiarato dal cittadino nella "raccolta dati" anagrafici;
- essere indicato nell'anagrafica dell'utente registrato.

I documenti inviabili proattivamente dal I livello al cittadino sono definiti dall'Ente e per servizi specifici e sono già dimensionati nei limiti previsti per poter essere ricevuti agevolmente dall'indirizzo email del cittadino.

Nel caso in cui il Cittadino accetti la proposta di invio, il caso è registrato con canale di risposta email sebbene ci sia stata, precedentemente, anche una risposta telefonica.

4.5. INVIO PROATTIVO DI INFORMAZIONI “CHI-DOVE-QUANDO” CANALE SMS IN SEGUITO A CONTATTO TELEFONICO

I processi del canale telefonico possono prevedere un'ulteriore eccezione.

In seguito ad una richiesta telefonica di informazioni l'operatore di I livello può proporre al Cittadino l'invio tramite canale sms della sintesi della risposta già fornita telefonicamente (utilizzando l'SMS Manager presente presso il Centro Servizi).

Tale funzionalità è realizzabile solo per richieste “Chi- Dove-Quando” (per esempio si può proporre l'invio dell'sms solo per comunicare l'ufficio dove espletare determinate pratiche, il suo indirizzo, il numero di telefono e gli orari di apertura) e deve essere generalizzato per tutte le macrostrutture e tutti gli Enti.

Le informazioni da inviare via sms sono presenti all'interno di un'unica sezione della scheda informativa relativa al servizio richiesto, in quanto devono rispettare il numero di caratteri massimo gestibile dal sw di gestione sms.

Il I livello effettuerà l'invio di sms solo dopo aver richiesto il numero di cellulare al chiamante ed il consenso all'utilizzo di tale dato personale, secondo quanto previsto dal D.Lgs 196/03. L'operatore inserisce il numero telefonico in un apposito campo della maschera per l'invio degli SMS.

5. CANALI OFF LINE

I Canali Off Line comprendono:

- email in inbound e outbound
- sms solo in outbound

Il canale email è gestito in insourcing da Linea Comune. Pertanto, i processi di gestione relativi a questo canale non sono descritti.

Gli operatori di I Livello potranno utilizzare i canali email e sms solo in outbound a seguito di una richiesta telefonica.

5.1. CANALE POSTA ELETTRONICA

OUTBOUND

A seguito di contatto telefonico, tramite apposita sezione/maschera del CRM, l'operatore invia al Cittadino l'email di risposta,

L'email di risposta è costituita da un template selezionato tra quelli predisposti, in base alla richiesta del Cittadino, da un contenuto informativo (una selezione di testo della scheda informativa o risposta standard) prelevato dal KMS e/o da un documento allegato.

Dopo aver confezionato l'email di risposta, l'operatore invia l'email dal CRM e chiude il caso.

GESTIONE UNDELIVERABLE

Nel caso in cui un messaggio non possa essere correttamente inoltrato al Cittadino, le notifiche di undeliverable sono tutte inoltrate ad una casella di posta elettronica (es: gestita da un operatore, o un gruppo di operatori, ad essa dedicati). Il I livello può inviare nuovamente il messaggio tramite il CRM che provvederà a registrare il numero di tentativi di invio. Il numero massimo di tentativi è tre. Raggiunto tale numero di tentativi, la possibilità di inviare l'email sarà disabilitata.

Nell'ipotesi in cui l'email non venga consegnata a causa di un errore nell'indirizzo email, dall'interno del caso relativo è possibile modificare tale informazione all'interno dell'anagrafica. A seguito del salvataggio degli stessi e del refresh dei dati sul caso, il I livello può inviare nuovamente il messaggio tramite il CRM.

5.2. CANALE SMS – OUTBOUND

Il canale sms da CRM è utilizzato per informare il Cittadino dell'avvenuta lavorazione di pratiche da parte dell'Ente oppure per inviare alcune risposte anticipate già tramite telefono (vedere il paragrafo 4.5).

L'utilizzo di tale canale è da intendersi per una relazione "one to one" e non broadcasting (invii massivi ad un certo target della cittadinanza).

Il I livello seleziona il testo da inviare al Cittadino dal KMS e tramite apposita sezione/maschera del CRM lo invia.

Stessa funzionalità è consentita al II livello.

6. STATI DEL CASO E LORO ATTRIBUTI

Gli Stati del caso indicano lo status di lavorazione di un caso. Gli stati possibili di un caso sono strettamente collegati al profilo (base o avanzato) associato al servizio per il quale è stata tracciata la richiesta.

Allo scopo di gestire la funzionalità di ricontatto del chiamante, sia da parte del II che del I livello, viene inserito il concetto di **Attributo** associato allo stato 'Risolto I/II Livello' necessario per distinguere l'effettivo stato della richiesta in relazione **al ricontatto del Chiamante**.

Gli stati sono suddivisi in base al livello che valorizza il caso:

<u>I LIVELLO</u>	
STATO	ATTRIBUTI
Risolto I livello	Comunicato Non Comunicato <i>(solo per gestione off line)</i> Non Comunicabile <i>(solo per gestione off line)</i>
Risolto II livello (gestione Contact back)	Comunicato Da Comunicare Non comunicabile
Assegnato	
Trasferito	
Assegnato Risolto	
Annullato	
Non risolvibile per informazione carente	

<u>II LIVELLO</u>	
STATO	ATTRIBUTI
Risolto II livello	Comunicato Non comunicato Da Comunicare (<u>Contact back</u>) Non comunicabile
Rigettato	
Sospeso	

Di seguito vengono descritti i singoli stati e attributi:

Stati

- **Risolto 1°L:** chiusura del Caso contestualmente al contatto
- **Assegnato:** assegnazione del caso al II livello in modalità non contestuale al contatto
- **Trasferito:** assegnazione del caso contestualmente al contatto e trasferimento in fonia del chiamante al II livello
- **Assegnato/Risolto:** assegnazione del caso al II livello, non prevede interazione tra I e II livello)
- **Sospeso:** attesa di risposta del II livello su una richiesta di informazione specialistica
- **Risolto 2° L:** chiusura del Caso da parte del I livello
- **Annullato:** chiusura di un Caso per richieste non di competenza del contact center, per contatto abbandonato, errori e simili).
- **Non risolvibile per informazione carente:** chiusura del caso per mancanza di informazioni sul KMS e qualora il servizio richiesto è associato ad un profilo base.

Attributi

- **Comunicato:** il II Livello individua la soluzione del case e ricontatta il cittadino per comunicargliela
- **Non Comunicato:** la richiesta del chiamante è stata soddisfatta, sono stati effettuati i primi tentativi per contattare il Cittadino senza successo e si è in attesa di effettuare nuovi tentativi
- **Non Comunicabile:** informazione disponibile, ma l'utente non è raggiungibile
- **Da Comunicare:** è utilizzato dal II livello che ha individuato la soluzione del caso e ha richiesto al I livello di ricontattare il Chiamante.

7. SEGNALAZIONE ESIGENZE INFORMATIVE

Al fine di garantire un servizio di informazioni sempre più efficiente e aggiornato, è di fondamentale importanza la realizzazione di un processo di “Segnalazione esigenze informative”, che vede una stretta interazione tra il contact center e i referenti degli Enti aderenti al servizio. L’obiettivo è quello di rilevare i fabbisogni informativi del cittadino e aggiornare/integrare così il sistema della conoscenza.

Il processo prevede le seguenti attività:

- il I livello segnala l’esigenza informativa sul servizio “Chi – Dove – Quando – Come” e sul servizio di Centralino all’Ufficio del contact center preposto;
- l’Ufficio del contact center preposto verifica le segnalazioni e le comunica ai referenti degli Enti;
- L’Ente coinvolto analizza le esigenze e si fa carico dell’aggiornamento e/o integrazione delle informazioni sul sistema, comunicando al Contact Center l’avvenuta integrazione e/o modifica dell’informazione.

8. SERVIZIO CENTRALINO

Il Centralino è un servizio di accoglienza telefonica e di trasferimento di chiamata verso i numeri interni degli Enti, sulla base di processi e procedure definite, che richiedono all'operatore di fare da filtro intelligente rispetto alla richiesta dell'utente, valutando se si tratta di una richiesta di informazioni risolvibile al I livello oppure una richiesta esplicita di parlare con un dipendente e/o un ufficio specifico (vedi schema seguente).

L'operatore di I livello per la funzione di centralino ha a disposizione una rubrica telefonica con i dati relativi agli uffici e ai dipendenti per ciascun Ente che ha richiesto il servizio.

Tutte le chiamate sono tracciate sul sistema CRM e monitorate con una reportistica periodica.

Nel caso in cui il Cittadino richieda di esser messo in contatto con un dipendente/ufficio del Comune/Provincia:

- L'operatore di I livello registra il caso sul CRM
- Cerca il numero di telefono sulla rubrica messa a disposizione dall'Ente di riferimento ed effettua il trasferimento diretto della telefonata all'ufficio competente o alla persona richiesta.

Nel caso in cui il numero non sia disponibile (fuori orario, occupato, segreteria telefonica, ecc)

- Comunica al Cittadino il numero di telefono del dipendente/ufficio.

A questo punto l'operatore di I livello.

- Inserisce nel campo Note/Commenti una sintesi della richiesta
- Pone il Caso nello stato "Risolto I livello/ Comunicato"
- Salva e Chiude il Caso

