

Contact Center multicanale per la Pubblica Amministrazione

Digis implementa soluzioni in co-sourcing per la Pubblica Amministrazione, in grado di gestire in modo puntuale ed efficace la relazione fra l'ente e il cittadino/utente. Digis è in grado di creare la soluzione più utile secondo le esigenze del cliente, partendo dalla gestione del centralino, passando alla implementazione di sportelli informativi o alla costruzione organica di centri servizi multicanale che integrano le attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico, sino alla realizzazione di Contact Center globali per la Pubblica Amministrazione.

OBIETTIVI

- Ascoltare, informare, assistere, orientare il cittadino attraverso un servizio informativo di assistenza e consulenza, che di fatto migliora la qualità della comunicazione dell'ente e ne agevola l'accesso ai servizi.
- Erogare servizi con maggiore trasparenza ed efficienza attraverso un modello di comunicazione pubblica maggiormente informale, di servizio, integrato
- Utilizzare la multicanalità integrata (telefono, email, video-comunicazione, sportello), legata alle funzioni di back-office dell'Ente, offrendo così un servizio semplice da usare, utile e concreto, permettendo al potenziale utente di scegliere la modalità di interazione più adeguata al suo modo di essere e al suo grado di utilizzo delle tecnologie
- Rendere fruibili i servizi offerti dall'ente, integrando attività di comunicazione esterna, comunicazione interna, gestione di processi di lavoro che coinvolgono diversi uffici e creazione di reti integrate sul territorio

SOLUZIONE

La realizzazione della soluzione consente di offrire all'utente un'unica interfaccia con l'Ente, assicurando trasparenza, qualità e rapidità nell'erogazione della risposta. La multicanalità di accesso consente all'ente di ottimizzare il proprio livello di comunicazione con il territorio tramite un modello che abilita la comunicazione con una pluralità di media: oltre al canale telefonico e all'e-mail, gli utenti potranno accedere al servizio anche in videocomunicazione e ove necessario, recandosi fisicamente presso gli sportelli di front office, che si caratterizzeranno come URP diffusi e tematici.

La soluzione prevede:

- Implementazione di sistemi di Knowledge Management (KM), Customer Relationship Management (CRM) e di tutte le banche dati gestionali utili alla gestione del servizio
- Aggiornamento delle informazioni inserite nelle banche dati, effettuata secondo procedure standardizzate e consolidate
- Attivazione di un numero dedicato (es. numero verde) e/o collegamento con il centralino dell'ente per la gestione telefonica dell'informazione da parte del Centro Servizi Digis
- Attivazione di un indirizzo e-mail e del collegamento in video-comunicazione sul sito/portale dell'ente
- Attivazione di tutti i collegamenti telefonici e telematici tra front-office (Contact Center Digis) e back-office (uffici dell'ente)
- Gestione, ove opportuno e necessario, del servizio di sportello URP e/o di sportelli informativi e di assistenza dell'ente con personale Digis (in collaborazione con personale dell'ente)
- Attivazione e gestione del servizio di risposta alle richieste telefoniche e telematiche e, ove necessarie, di sportello pervenute dagli utenti/clienti (es. centralino, servizi dell'ente, iter della pratica, finanziamenti, richiesta moduli e documentazione, turismo, cultura, viabilità, etc.), tutti i giorni dal lunedì al sabato e, ove necessario, anche h24
- Redazione e realizzazione di un apposito piano di comunicazione del servizio
- Realizzazione dell'indagine annuale di Citizen Satisfaction, che può dare un reale impulso al processo di sintonizzazione fra le attività espletate dell'Ente e le esigenze, manifeste o latenti, dei cittadini/utenti, nonché dare una percezione chiara del giudizio sull'operato politico-amministrativo dell'amministrazione.
- Reportistica puntuale della evoluzione del servizio.

digis

soluzioni
convergenti

contact center area

Contact Center multicanale per la Pubblica Amministrazione

MODELLO ESPLICATIVO

