

# Centro Servizi per la gestione di sistemi complessi

Digis implementa e gestisce centri servizi dedicati ad interventi complessi, come quello di competenza della Protezione Civile. In particolare Digis individua la soluzione tecnologica e gestionale, interna al cliente o in outsourcing, per l'adeguato dimensionamento delle sale operative. Digis forma e coordina risorse umane specializzate per la gestione dei contatti telefonici e telematici con gli utenti/clienti e garantisce l'assistenza tecnica sui sistemi telefonici, telematici e di multicanalità utilizzati.

Professionalità e flessibilità della soluzione gestionale garantiscono l'implementazione di sale operative efficienti per la gestione di interventi complessi di tipo "hub & spoke".

Il Centro Servizi, composto da personale Digis e/o interno al cliente, esercita, in periodo ordinario, funzioni di conoscenza degli scenari, di monitoraggio degli eventi, di aggiornamento delle informazioni disponibili, di coordinamento delle strutture operative, di formazione continua del personale. In periodo di emergenza, invece, attua un modello di intervento rapido e coordinato degli uomini e dei mezzi messi a disposizione dagli attori chiave del sistema, attraverso la gestione della catena di valore e di processo fra i soggetti istituzionali e privati che, a vario titolo, intervengono in materia di protezione civile.

Ove necessario, Digis realizza un piano di comunicazione finalizzato alla conoscenza delle competenze della Protezione Civile ed all'utilizzo dei servizi attivati.

## OBIETTIVI

- Attivazione di un modello gestionale in co-sourcing efficace ed efficiente, mediante l'utilizzo:
  - di personale specializzato
  - delle migliori tecnologie legate alla multicanalità
- Gestione di una turnistica adeguata alle necessità, sia in periodo ordinario che di emergenza
- Possibilità di utilizzare "a chiamata" tutte le risorse umane necessarie e professionalmente adeguate per la gestione di overflow in caso di calamità
- Soluzione di tutte le difficoltà operative e gestionali legate alla tecnologia ed alle risorse umane utilizzate, spesso annose e difficilmente sormontabili se gestite solo con personale interno all'ente
- Creazione o ottimizzazione di un sistema innovativo per la gestione, la prevenzione e la previsione sia delle calamità naturali che di tutte le attività di competenza della protezione civile, operativo full-time durante l'arco dell'anno: 24 ore per 365 giorni l'anno.

## SOLUZIONE

La realizzazione della soluzione prevede:

- Gli investimenti hardware e software necessari, in base a quanto già presente all'interno della sala operativa, per realizzare una adeguata soluzione gestionale
- La selezione e formazione del personale da utilizzare in outsourcing mediante Digis
- La definizione delle procedure operative (turnistica, reportistica, responsabilità, flussi gestionali, modalità operative, etc.)
- La realizzazione, ove necessario, di un apposito piano di comunicazione
- La gestione dell'attività quotidiana di sala operativa, in collaborazione con il responsabile della Protezione Civile

digis

soluzioni  
convergenti

contact center area

# Centro Servizi per la gestione di sistemi complessi

## MODELLO ESPLICATIVO

