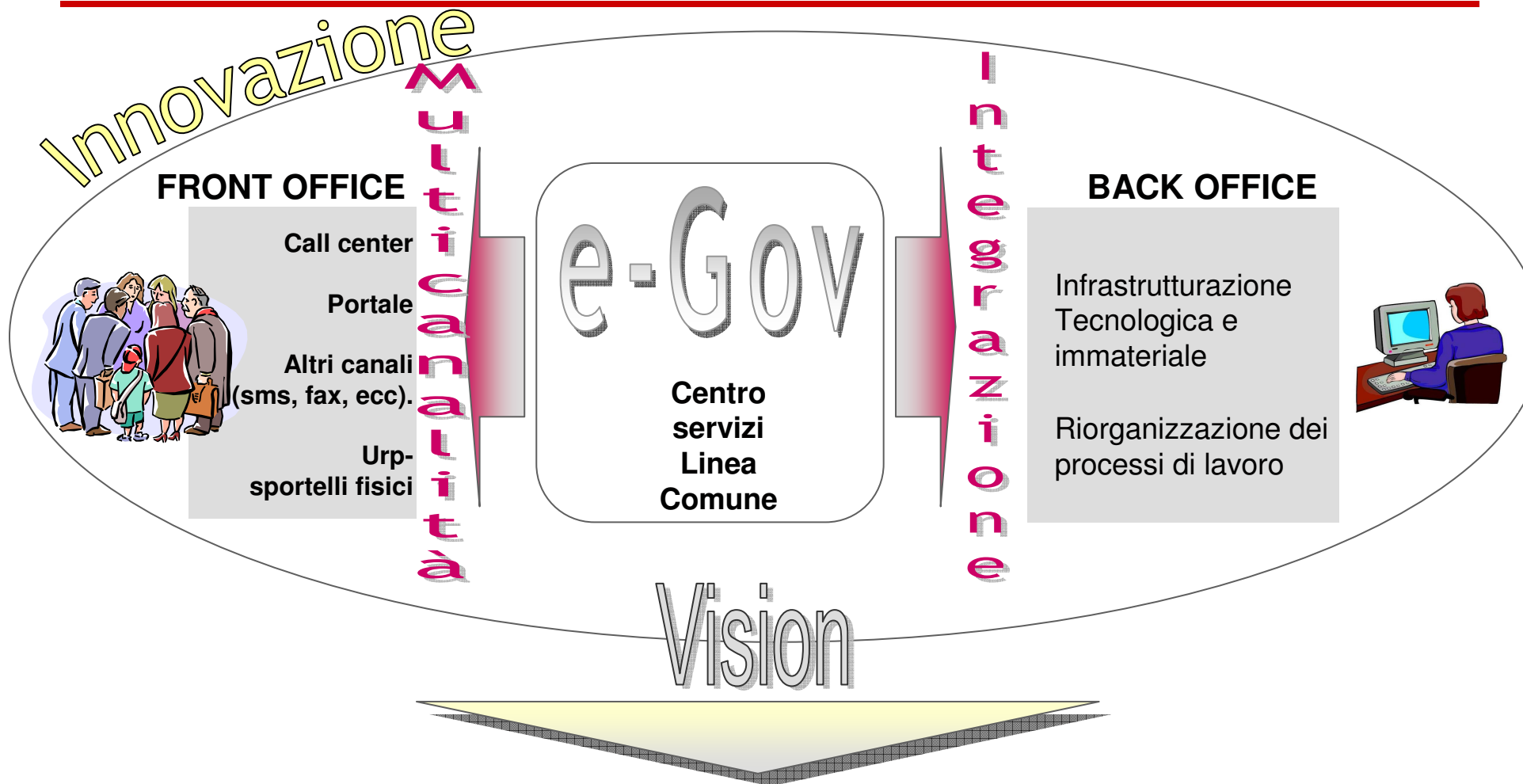




Centro Servizi Territoriale Fiorentino
Il Contact Center 055055

Giuseppe Mantero
Genova, 16 dicembre 2009

Obiettivo del Centro Servizi



Fornire a cittadini e imprese un'Amministrazione più snella e efficiente
Nuovi servizi con modalità nuove attraverso un sistema multicanale integrato

Aspetti qualificanti: la strategia del progetto

Il modello di aggregazione degli Enti partecipanti di tipo federativo basato sul sistema della concertazione, mantenendo l'autonomia pur con un comportamento unificato verso il Cittadino

Il modello di aggregazione federativo

La strategia di realizzazione del Centro Servizi Linea Comune è sostenuta dalla scelta di assicurare la sinergia tra autonomia delle Amministrazioni Coinvolte e omogeneità nei comportamenti verso i Cittadini:

- Gli attori coinvolti mantengono la l'individualità tecnica e gestionale e la propria autonomia nelle scelte gestionali conservando in prima persona il rapporto con il Cittadino
- Il comportamento verso i Cittadini è omogeneo
- La società di gestione ha un compito operativo ed esecutivo nella messa in opera delle strategie delle Amministrazioni
- La governance del progetto è assicurata da un tavolo politico e tecnico comune



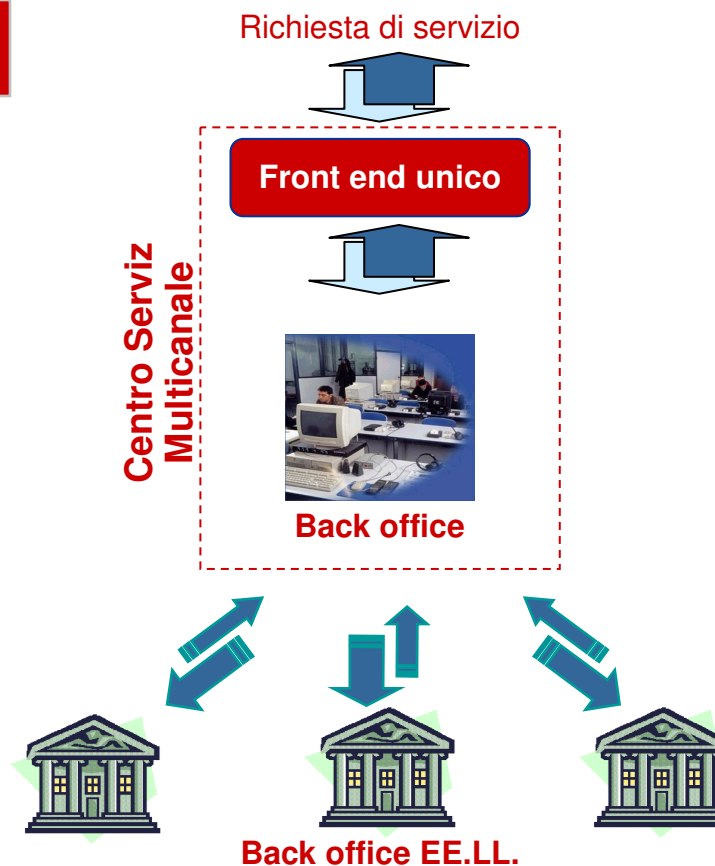
Aspetti qualificanti: la struttura organizzativa

L'architettura del CST permette di separare la componente di interazione col Cittadino (front end) dalla struttura organizzativa degli Enti (back end) .

Il modello di gestione del CST

La modello realizzativo propone una interfaccia comune verso il Cittadino mantenendo la separazione delle strutture degli Enti

- le richieste degli utenti sono raccolte da un front end unico che rappresenta il singolo Ente Comunale
- le richieste e le informazioni a basso valore aggiunto raccolte dal front end sono lavorate ed evase con il supporto di un sistema di gestione dei contenuti di conoscenza degli Enti
- le richieste a maggior valore aggiunto e relative ai singoli Enti sono smistate dal e re-indirizzate ai singoli Enti di competenza
- L'interazione tra gli Enti suggerisce, ma non impone, l'adozione delle 'best practices'



**MA APRIRE
UN'ATTIVITÀ
È VERAMENTE
UN'IMPRESA?**

055.055
un numero per tutte le domande

Il primo Call Center Integrato tra i comuni del territorio fiorentino.
Dal lunedì al sabato, dalle 8 alle 20. Informazioni, suggerimenti,
segnalazioni su servizi e uffici dei comuni di:
Bagno a Ripoli, Empoli, Firenze e Sesto Fiorentino.



In collaborazione con
Posteitaliane



**LINEA
COMUNE**
055.055
800.055.055
PER CHI CHIAMA
DA TELEFONO FISSO

**LINEA
COMUNE**

**LINEA
COMUNE**

Çinea Comune, multicanalità e Contact Center

- Il centro servizi nasce multicanale (web, voce, SMS)
- Prime esperienze nel 2003
- Oggi gli Enti che utilizzano il Contact Center sono molto diversi per diemnsione e numero abitanti:
- Comune di Firenze > 370.000
- Provincia > 990.000
- Comune di Bagno a Ripoli > 25.000
- Comune di Fiesole > 14.000
- Comune di Pelago > 7.000
- Comune di Rufina > 7.000
- Comune di Sesto Fiorentino > 47,000

055055 - Andamento servizio gennaio/novembre 2009

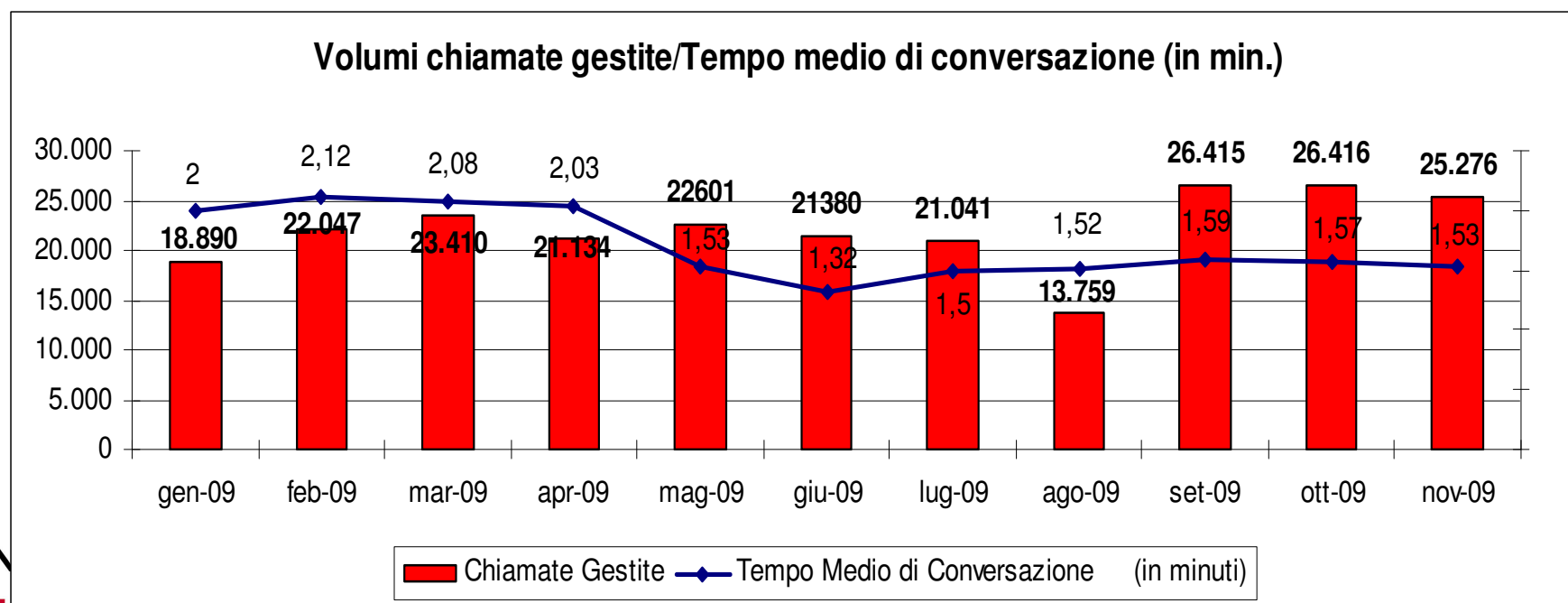
Nel periodo in esame LINEA COMUNE 055055:

➔ HA GESTITO OLTRE **242.000** CHIAMATE

➔ IL TEMPO MEDIO DI CONVERSAZIONE E' STATO PARI A **1,71** MINUTI

➔ HA GESTITO OLTRE **211.000** CASI

➔ HA RISOLTO AL 1°LIVELLO OLTRE IL **90%** DEI CASI

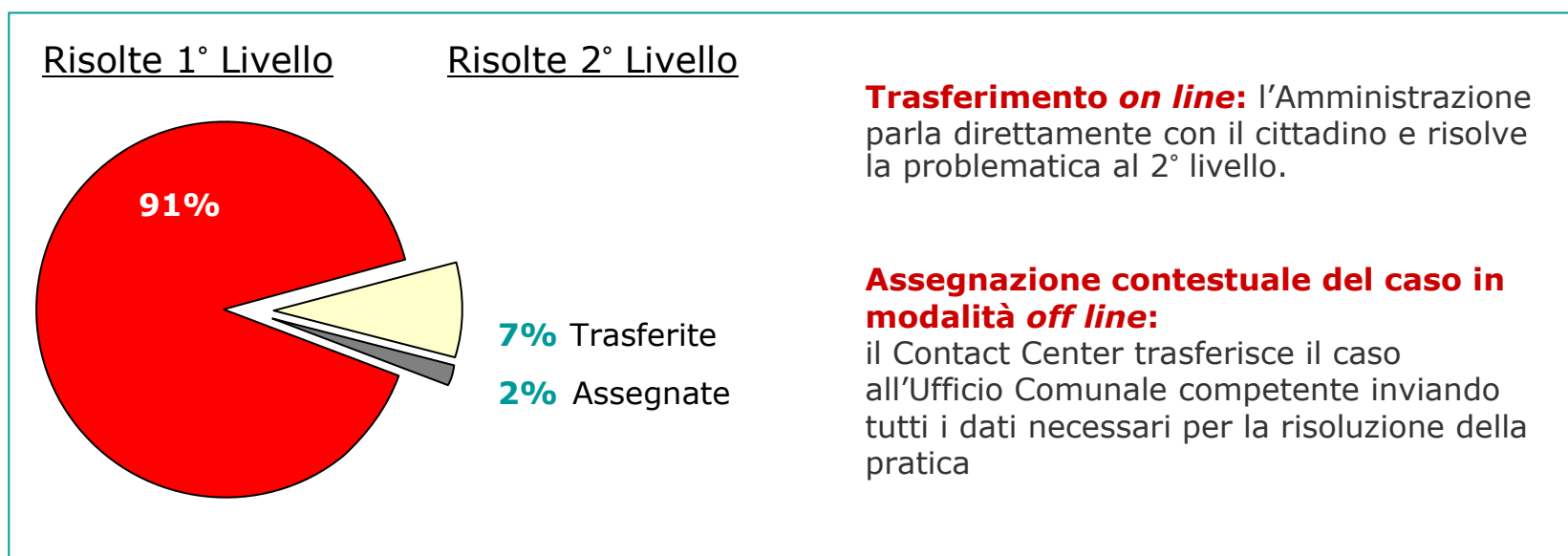


RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE GENNAIO-NOVEMBRE 2009

I risultati ad oggi dimostrano che il Contact Center opportunamente progettato riesce a gestire la quasi totalità delle richieste al I livello.

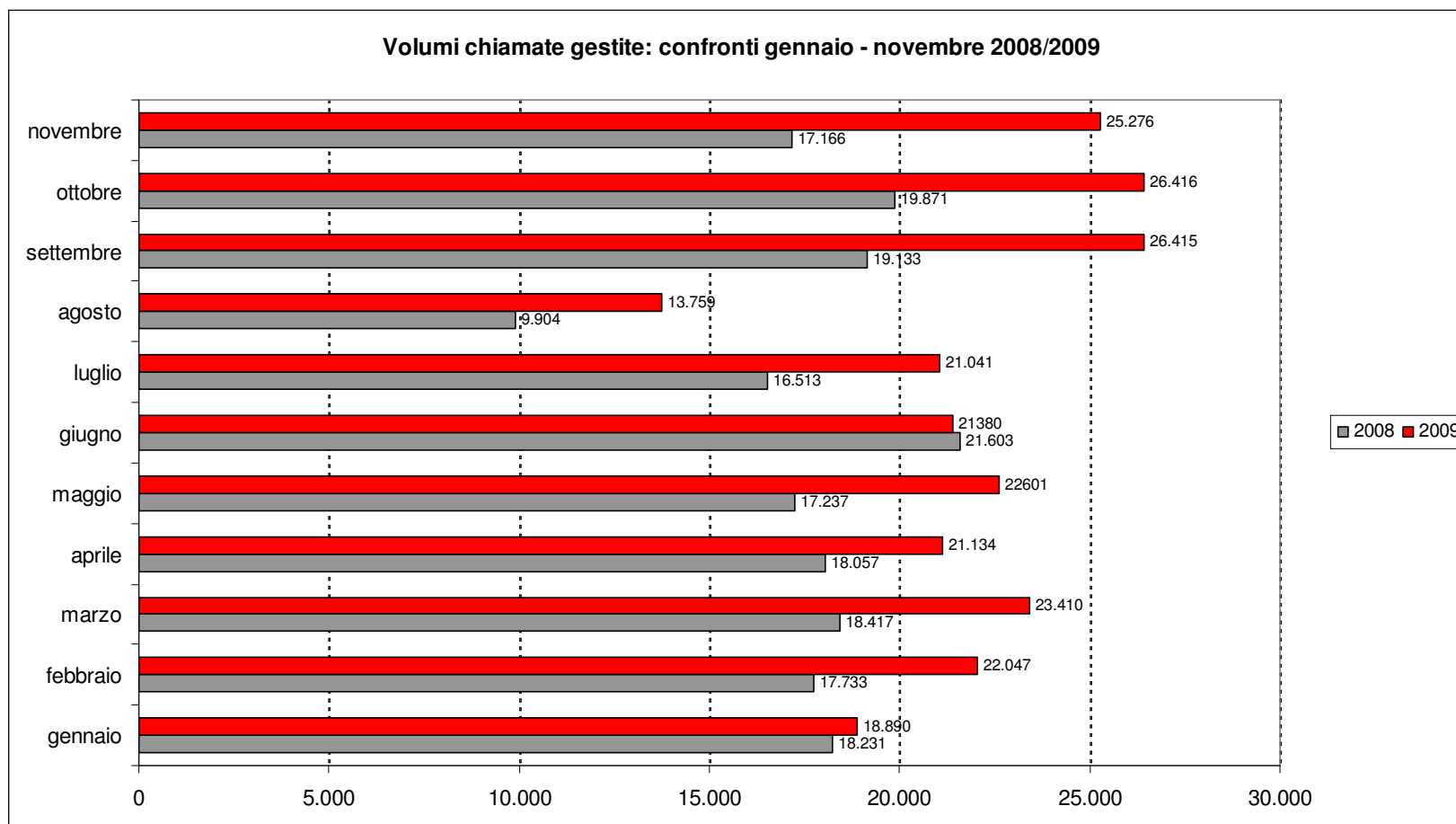
Nel primo semestre 2009 LINEA COMUNE 055055 ha risolto al I livello il **91%** delle richieste pervenute.

Il restante **9%** delle richieste è passato al II livello dell'Ente presso l'Ufficio competente tramite trasferimento telefonico (7%) oppure tramite assegnazione del caso (2%)



Volumi del servizio: confronti 2008 e 2009

+ 23 % rispetto al **2008**
+ 40% negli **ultimi 3 mesi**



Gestione dei contatti gennaio-novembre 2009

- **Centralino:** circa **87.000** contatti (41% sul tot. casi gestiti)
- **Segnalazioni su manutenzione del territorio comunale e/o provinciale:** oltre **2200**
- **Prenotazioni:** circa **12.000** (iscrizioni anagrafiche, carta d'identità elettronica, iscrizioni agli asili nido, visite al museo e allo stabilimento della Richard Ginori, visite ai giardini fiesolani, visite a Palazzo Vecchio)

Esempio di customer satisfaction

Gentile responsabile,

sia come cittadina che come direttore del Centro Tecnico per il Consumo che raccoglie tutte le Associazioni di tutela dei Consumatori riconosciute dalla Regione Toscana, voglio e devo con molto piacere complimentarmi per il servizio reso dal call center. Gli operatori rispondono con grande cortesia, disponibilità e competenza; direi con grande professionalità.

Per chi si occupa di tutela dei cittadini constatare che è vivo e sentito l'obiettivo di facilitare il rapporto P.A./cittadinanza, è una grande gratificazione e soddisfazione.

Considerato che i miei contatti non sono pochi, non sono solo indirizzati al comune di Firenze ma anche ad altri Enti e che non sempre risponde lo stesso operatore, ritengo che non si tratti solo di aspetti personali degli addetti che ringrazio vivamente, ma anche di scelta e indirizzo da chi ha la responsabilità del servizio.

Grazie ancora anche da parte di chi ci dà voce.

Gabriella Galastri

LINEA
COMUNE

Grazie!

g.mantero@lineacomune.it