



Il Call Center "ChiamaRoma 060606" del Comune di Roma nasce nel 2002 come progetto affidato al dipartimento XVII alla Semplificazione, Comunicazione e Pari Opportunità. Grazie a questa iniziativa, costruita tecnologicamente con una rete di centrali telefoniche con flussi dedicati che connettono il 90% degli uffici comunali (il restante 10% è collegato con circa 1.500 linee urbane), è possibile raggiungere attraverso il **numero unico 060606** qualunque ufficio dell'Amministrazione Comunale e Aziende (ACEA, AMA, ATAC, STA, ecc.).

Il servizio è ad oggi strutturato su due livelli di interazione, ove il primo livello svolge le funzioni di centralino e Call Center, mentre un secondo livello, costituito da personale interno, gestisce richieste di tipo specialistico/complesse trasferite dal primo livello. La scelta di dotarsi di un secondo livello e quindi la costruzione di un punto minimo di accesso per ognuna delle 54 macrostrutture, è stata sancita da Del. G.M. n° 64 del 19/02/2002 e ha visto coinvolgere gli URP in fase attuativa.

Il primo livello gestisce:

- **COMMUTAZIONE/INOLTRO CHIAMATA,**
- **RISOLUZIONE DI RICHIESTE INFORMATIVE DI CARATTERE GENERALE,**
- **OUTBOUND INFORMATIVO PER CAMPAGNE RIVOLTE A GRUPPI OMOGENEI DI CITTADINI,**
- **GESTIONE E-MAIL.**

ChiamaRoma 060606 è multilingua a presidio h24, 365 giorni l'anno (le lingue sono inglese francese, tedesco, spagnolo, arabo e cinese) dalle 16 alle 19,00 dal lunedì al sabato.

Il secondo livello si occupa di:

- **CONTATTO TELEFONICO VOCALE, FAX E E-MAIL DI TIPO SPECIALISTICO RISOLVIBILE CON PIÙ COMUNICAZIONI TELEMATICHE E CHE RICHIEDONO L'ATTIVAZIONE DI PROCEDURE INTERNE:**
 - **INTERROGAZIONE E MODIFICA BASI DATI,**
 - **PRENOTAZIONI,**
 - **PREDISPOSIZIONI AMMINISTRATIVE.**
- **GESTIONE RECLAMI.**

Come di seguito riportato il Call Center, dopo una sperimentazione partita nel 2002, oggi gestisce volumi considerevoli di traffico. Sono circa 200mila le chiamate in media al mese (grafico 1) con casi di competenze soprattutto dei dipartimenti comunali (grafico 2) e con picchi rilevati in occasioni di particolari eventi (grafico 3).

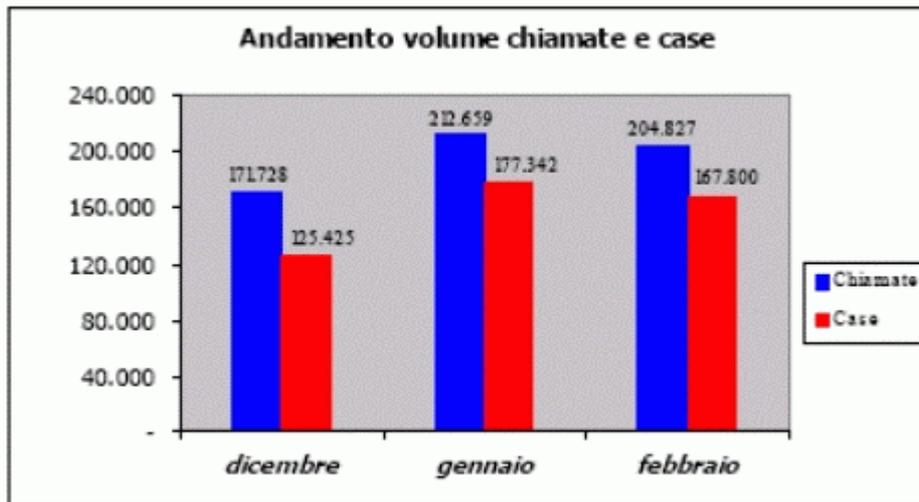


Grafico 1. Rapporto volumi chiamate/case tra dicembre e febbraio 2005

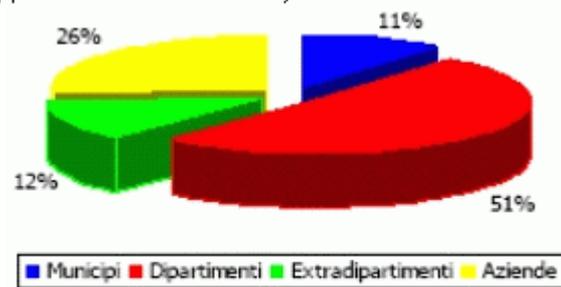


Grafico 2. Ripartizione Case

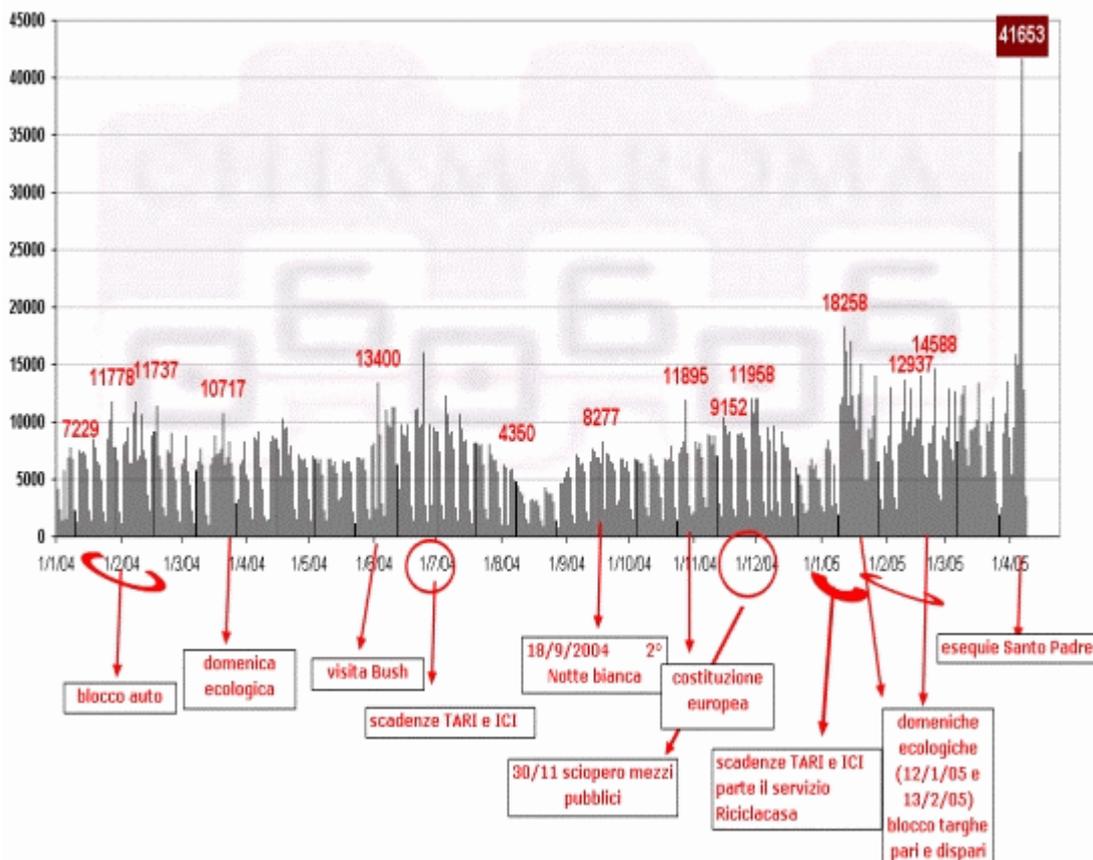
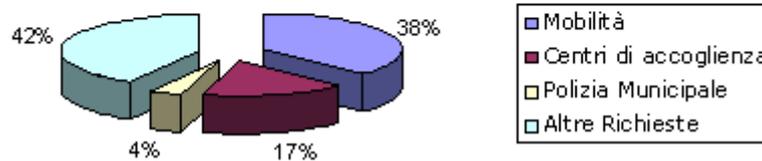


Grafico 3. Andamento traffico 060606 e maggiori eventi periodo 1/1/2004 - 10/04/05

"IN OCCASIONE DELLE ESEQUIE DEL SANTO PADRE IL VOLUME DI TRAFFICO REGISTRATO DURANTE LA SETTIMANA IMMEDIATAMENTE PRECEDENTE LA SEPOLTURA HA RAGGIUNTO LIVELLI MAI GESTITI PRIMA DAL CC, CIRCA 42.000 CHIAMATE SOLO NELLA GIORNATA DI GIOVEDÌ 7 APRILE. QUESTO EVENTO HA MESSO A DURA PROVA LA STRUTTURA, CHE HA RISPOSTO EFFICACEMENTE ALLE DOMANDE PROVENIENTI DAI CITTADINI E PELLEGRINI GRAZIE ALLA COLLABORAZIONE DEL PERSONALE CHE, PER L'OCCASIONE SPECIALE, HA SOPPORTATO RITMI INCALZANTI H24", INFORMA CLAUDIA DE PAOLIS, DIPARTIMENTO XVII, U.O. SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA, SERVIZIO CALL CENTER.

Richieste più frequenti periodo 2 Aprile - 6 Aprile 2005



OBIETTIVI

L'ESPERIENZA DEL CITTADINO CON DIVERSI STRUMENTI DI RELAZIONE, HA ACCELERATO IL PROCESSO PER CUI IL COMUNE DI ROMA, NEL MESE DI DICEMBRE DEL 2004 HA RINNOVATO, ATTRAVERSO UN BANDO DI GARA PUBBLICO, L'APPALTO ANCHE CON L' OBIETTIVO DI MIGLIORARE IL SERVIZIO EROGATO AL CITTADINO ATTRAVERSO L'INTEGRAZIONE MULTICANALE DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE.

LA GARA È STATA ASSEGNATA AL RAGGRUPPAMENTO D'IMPRESA, COSTITUITO DA POSTE ITALIANE (GIÀ EROGATORE DEL SERVIZIO DI PRIMO LIVELLO) E TSYSTEM, CHE ACCOMPAGNERÀ LA REALIZZAZIONE DEL CONTACT CENTER.

A MONTE L'OBIETTIVO ERA QUELLO DI DOTARSI DI UN SERVIZIO "CHIAVI IN MANO" CONCERNENTE: PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E CONDUZIONE DEL CC MULTICANALE DI I LIVELLO DENOMINATO CHIAMAROMA 060606 CON SEDE UNICA A ROMA A COPERTURA DEI SEGUENTI SERVIZI:

- **INFORMAZIONE GENERALE**
- **INFORMAZIONE PERSONALIZZATA**
- **COMMUTAZIONE TELEFONICA**
- **OUTBOUND**
- **BACK OFFICE**
- **SERVIZI A DISTANZA.**

L'OBIETTIVO A VALLE È STATO DI EVOLVERE IL SERVIZIO DI CALL CENTER IN CONTACT CENTER MULTICANALE CON I SEGUENTI CRITERI:

Estensione di

- canali d'ingresso
- canali di risposta
- tipologie di contatti risolvibili

Realizzazione di

- Sistema Informativo di gestione del ciclo di vita dei contatti
- CRM (previa prima migrazione iniziale dei dati profilati da applicativi precedenti)
- KM di ausilio alla decodifica delle richieste
- Sistema di monitoraggio del servizio
- Supporto tecnico agli utenti di II livello su applicativi di CRM e KM

- Sistema di acquisizione di identificativi numerici (PIN)
- Integrazione attraverso il SI del I e II livello
- Erogazione di servizi a distanza
- Fornitura di informazioni e servizi personalizzati attraverso identificazione del cittadino
- Offrire servizi di prenotazione.

Sistemi della conoscenza e dinamica di relazione

Il Contact Center si sostanzia nella natura multicanale attraverso la condivisione del primo e del secondo livello di un unico Sistema Informativo che nello specifico si compone di sistemi e strumenti applicativi web based, per svolgere funzioni di Citizen Relationship Management (CRM) e Knowledge Management (KM).

Il dipartimento amministrativo ha in tal senso elaborato i requisiti minimi dei sottoinsiemi informativi delle applicazioni di **KM** e **CRM**, realizzati a partire dal Sistema Informativo della Conoscenza denominato "SAC", già in uso nella struttura di primo livello.

KM

Struttura: uffici, orari, personale, indirizzi: telefono, fax e-mail;

Scheda: descrizione del servizio erogato da ufficio riferimenti esterni a modelli, norme e provvedimenti;

FAQ: raccolta casistica associata a servizio erogato

CRM

Contatto: Profilo utente, tipologia richiesta, strumenti KM utilizzati, esito, identificativo;

Caso: dati contatto, ciclo di risoluzione, ufficio di assegnazione.

IL PROCESSO RELAZIONALE PREVEDE LA CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI CHE PROVENGONO DAI CANALI:

- **TELEFONO CON OPERATORE,**
- **FAX.**
- **"SCRIVI AL COMUNE" (EMAIL),**
- **SMS,**
- **POSTA.**

Nella dinamica di relazione il contatto é l'esigenza gestita dal I livello, il caso é gestito dal II livello. Qui di seguito é presentata una rappresentazione grafica del processo complessivo di trattamento delle esigenze (figura 1) e degli strumenti utilizzabili per la gestione (figura 2).

Figura 1. modello funzionale di ChiamaRoma 060606 - processo di trattamento esigenza

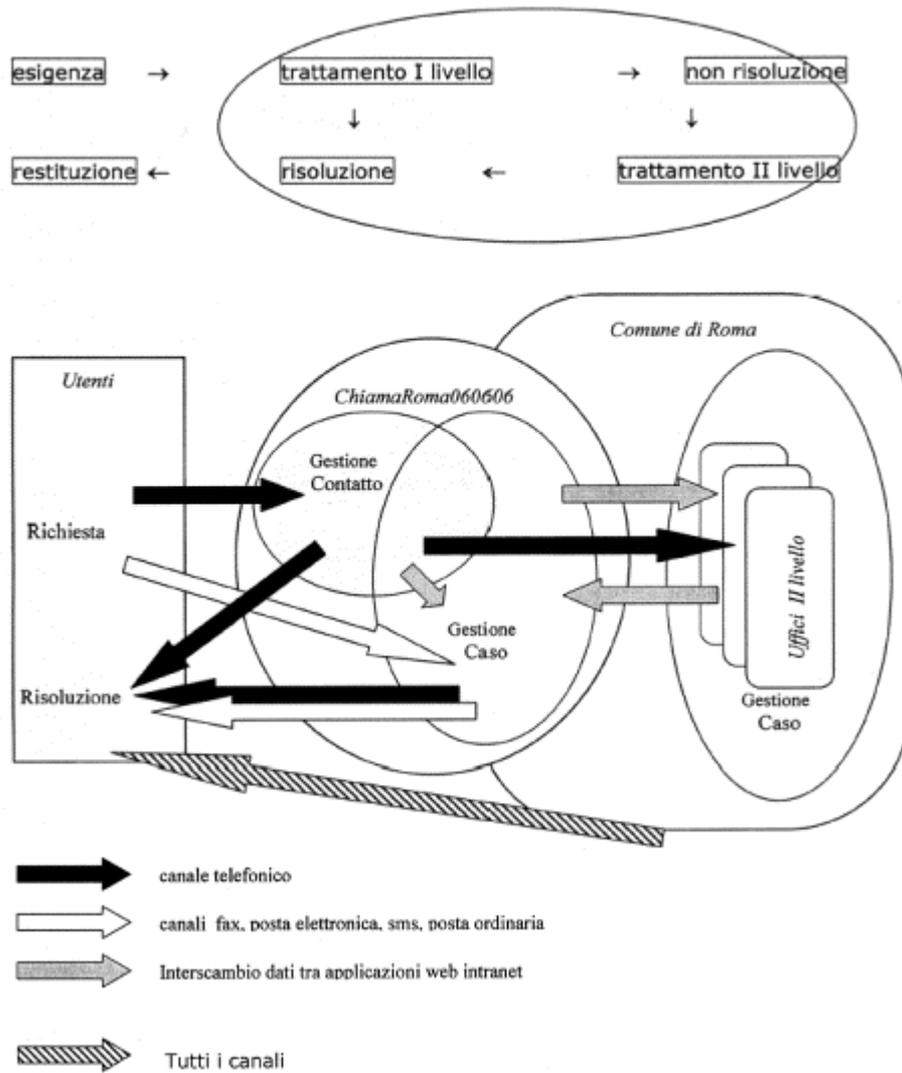
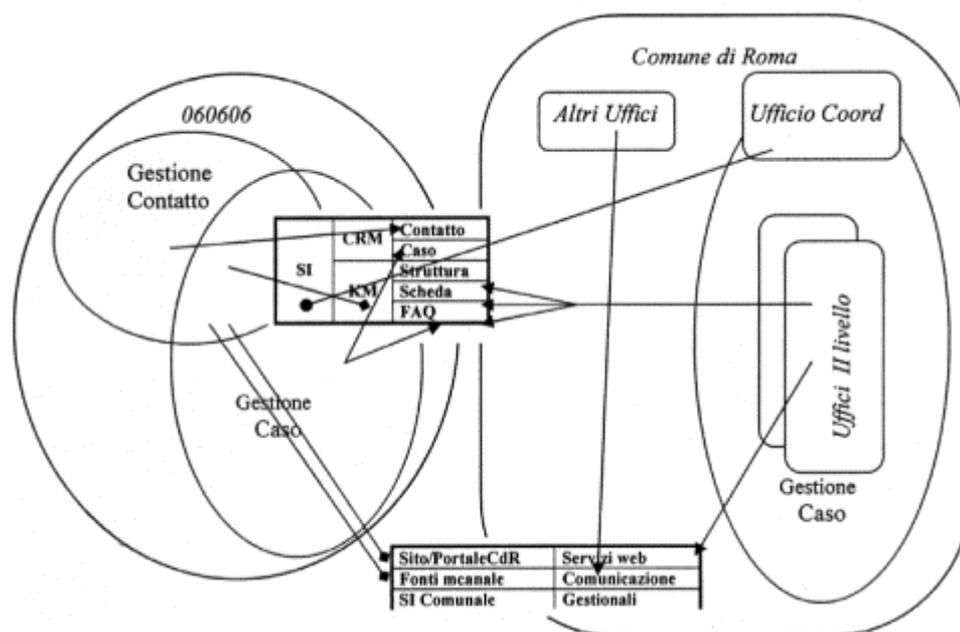


Figura 2. modello funzionale – strumenti utilizzabili per gestione e risoluzione esigenza

Sistema Informativo CHI-DOVE-QUANDO-COME

Strumenti ChiamaRoma060606			Attori / funzioni associate				
Int/ Est	Denominazione	Applicazione	060606 I livello	Ufficio II livello	Altri Uffici	Ufficio Coord.to (II U.O. Dip.to XVII)	
Int	SI	CRM	Contatto	G At	U		C M
			Caso	G At	A	U	C M
	KM	Struttura	G U	At	U	C M	
		Scheda	G U	At	A	C M	
		FAQ	G A	At	U	C M	
Est	Sito/PortaleCdR	Servizi web	U	A	U	C	
	Fonti mcanale	Comunicazione	U	U	A	C	
	SI Comunale	Gestionali		U	U		

	sigla funzioni: G = gestione e manutenzione applicazione
	At = certificatore record applicazione
	A = aggiornamento dati e uso applicazione
	U = uso in visualizzazione applicazione
	M = monitoraggio dati applicazione
	C = coord.to uso/aggiornamento applicazione



I livelli di servizio

A garanzia del rispetto dei livelli di servizio erogati, il Comune di Roma ha specificato criteri e contenuti delle misurazioni, come segue.

- VOLUME DEL TRAFFICO
 - DI CIASCUN CANALE (FONIA, E-MAIL, SMS, FAX/LETTERA),
 - INSTRADATO, VIA RETE COMUNALE, VERSO GLI UFFICI DEL COMUNE,
 - INOLTRATO, VIA RETE PUBBLICA, VERSO GLI UFFICI DEL COMUNE,
 - INOLTRATO VERSO LE AZIENDE DEL COMUNE,
 - DI CIASCUN CANALE VERSO GLI UFFICI IDENTIFICATI DI II LIVELLO.
- LO STATO DI FUNZIONAMENTO DI TUTTI I SISTEMI
- IL NUMERO DEGLI OPERATORI E IL TOTALE DELLE ORE IMPIEGATE
- I LIVELLI DI SERVIZIO PER I DIVERSI CANALI IN INGRESSO E USCITA

L'azienda erogatrice, oltre che disporre di strumenti e applicazioni utili al monitoraggio e controllo degli standard richiesti, deve pianificare eventuali azioni correttive di miglioramento. I parametri di qualità sono definiti a partire dai dati dell'attuale servizio proiettati sulla durata prevista.

Premesso che i sistemi (Telefonici, HW, SW, Rete e Sicurezza) devono essere attivi h24 per 365 gg con una disponibilità minima pari al 99%, di seguito i livelli di servizio per canali in ingresso e in uscita.

Volumi attesi dei canali fax e e-mail rispetto ai contatti telefonici

Anno	Contatti telefonici	Contatti fax e e-mail	Totale Contatti in entrata
2004	1.500.000	150.000	1.650.000
2005	2.000.000	200.000	2.200.000
2006	2.200.000	220.000	2.420.000

Dimensionamento Linee Telefoniche attestate al numero 060606

Anno	Linee telefoniche in entrata	Linee telefoniche in uscita	Totale linee
2004	120	30	150
2005	150	30	180
2006	180	30	210

La durata media del contatto telefonico con operatore é stabilita a 90 secondi e sono inoltre previsti degli indicatori di scalabilità per la gestione dei picchi giornalieri straordinari di chiamate telefoniche su operatore, fino al 50% di incremento giornaliero, per tutte le fasce orarie. L'incremento è misurato sul valore previsto in base al volume di traffico per l'anno di riferimento.

I canali di Ingresso

Canale d'ingresso	indirizzo	Contatto sincrono (s/n)	Apertura caso (s/n, eventuale)
Telefono con operatore	060606	s	eventuale
Telefono risposta IVR per over flow operatore	060606	s	n
Fax	060606x (x)	n	s
Scrivi al comune (e-mail)	http://www.comune.roma.it/scividalsito (o analogo)	n	s
SMS	N. Telefono Gestore servizio ROMASMS	n	s
Posta	CP 060606	n	s

Per ciò che concerne la raccolta di sms inviati all'amministrazione, l'azienda aggiudicatrice deve visualizzarli e gestirli attraverso l'applicazione web predisposta.

Tabella 1 – Fasce orarie di servizio per canale telefonico

Fascia	Lun-Ven	Sab	Dom
0.00 – 7.00	Notte	Notte	Notte
7.00 – 8.00	Bassa	Bassa	
8.00 – 9.00	Media		
9.00 – 13.00	Alta	Media	
13.00 – 18.00	Media	Bassa	Bassa
18.00 – 22.00	Bassa		
22.00 – 24.00	Notte	Notte	Notte

Tabella 2 - Livelli di servizio minimi per canale di ingresso telefonico

	Tempo medio di attesa operatore	% di chiamate con Tempo di attesa < del valore medio	Tempo massimo attesa operatore	% di chiamate con Tempo d'attesa < valore massimo
RI: Risposta Immediata	< 5 sec	98%		
RV: Risposta Veloce	< 30 sec	98%	< 45 sec	99%
RA Risposta con Attesa	< 120 sec	98%	< 180 sec	99%

Tabella 3 - Livelli minimi di servizio da garantire in funzione delle fasce orarie e delle chiamate già in carico al sistema per canale di ingresso telefonico

	RI	RV	RA
Alta	Fino alla 30	Dalla 31 alla 60	Oltre la 60
Media	Fino a 20	Dalla 21 alla 40	Oltre la 40
Bassa	Fino a 10	Dalla 11 alla 20	Oltre la 20
Notte	Fino a 5	Dalla 6 alla 10	Oltre la 10

Tabella 4 - Livelli minimi di servizio per canali di ingresso non telefonico

Parametro	Valore max	Percentuale di rispetto del valore max calcolata da tempo ricezione a tempo invio caso a II livello
Intervallo di tempo per trattamento di I livello del messaggio e inoltro del caso di II livello	24h	99,9%

I Canali in Uscita

Definizione

Canale di uscita	Contatto sincrono (S/N)	Chiusura caso (S/N, eventuale)
Telefono con operatore	S	Eventuale
Fax	N	S
"Scrivi al comune" (Email)	N	S
SMS	N	S
Posta	N	S

Tabella 5 - livelli minimi di servizio per canale in uscita telefonico

Parametro	Valore normale (intervallo misura evento)	Percentuale attesa di valori normali calcolata per giorno sul totale chiamate	Valore atteso per linee uscenti impegnate
Disponibilità servizio	H24	99,9%	<30

Tabella 6 - Livelli minimi di servizio per canale in uscita non telefonico

Parametro	Valore max misurato dal tempo di acquisizione della risposta	Percentuale di valori normali calcolata da tempo ricezione risposta da II livello
Intervallo di tempo per trattamento di I Livello per invio risposta caso a utente	< 24h	99,9%

OPERATORI/PERSONALE E FORMAZIONE

LA FORMAZIONE PREVISTA PER GLI OPERATORI È IN CARICO DELLE AZIENDE AGGIUDICATRICI DELLA GARA E COPRE UN NUMERO DI SOGGETTI PARI A 150 PER IL PRIMO LIVELLO E CIRCA 300 DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE.

PER GLI OPERATORI DI I LIVELLO VI SONO 5 MODULI DI FORMAZIONE CON UN MONTE ORE MINIMO DI 70, COSÌ SUDDIVISI:

- **I. IL CC PER UN NUOVO RAPPORTO TRA CITTADINI E AMMINISTRAZIONE**
- **II. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI DEL COMUNE DI ROMA**
- **III. SERVIZI DEL COMUNE DI ROMA E PROBLEMI RICORRENTI**
- **IV. LA GESTIONE DELL'INFORMAZIONE**
- **V. ABILITÀ RELAZIONALI.**

Per i dipendenti dell'Amministrazione Comunale (secondo livello) vi è un unico modulo minimo di 30 ore per un training sull'utilizzo degli applicativi di CRM e KM e due follow up di 18 ore ciascuno durante l'anno.

Come ci spiegano le due Responsabili di sala del CC di I livello **Rosella Farina** e **Rosa Cannavò**: *"La formazione eredita l'esperienza ormai maturata da quasi 3 anni di attività con il Comune di Roma, la percezione di appartenenza degli operatori all'amministrazione locale di fatto è certamente elevata. Questo è avvenuto grazie all'apertura del CC ai dipendenti del Comune che periodicamente visitano e riconoscono nel personale del CC di Poste Italiane gli stessi interessi di vicinanza al cittadino".*

Di seguito sono riportati i **ruoli del personale** che garantisce l'Outsourcer e richiesti nel bando di gara:

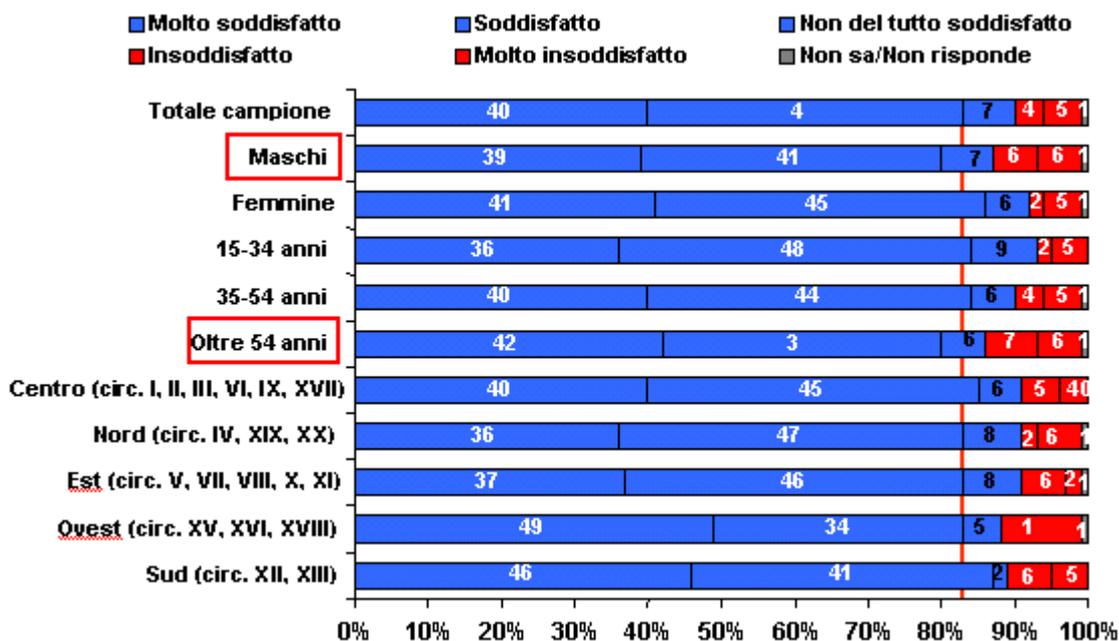
- **RESPONSABILI DEL SERVIZIO,**
- **SERVIZIO OPERATORI,**
- **SVILUPPO SOFTWARE,**
- **RESPONSABILI HD E OPERATORI.**

In ognuno dei ruoli richiesti dall'Amministrazione Comunale sono inoltre specificati alcuni parametri distintivi del profilo del soggetto (livello di istruzione, esperienze) e le responsabilità al quale deve essere relegato. Nel caso dell'operatore di Contact Center viene sancito che egli debba essere assunto con un criterio contrattuale che garantisce la continuità del rapporto minima di 26 mesi di attività. La regolamentazione contrattuale fa pertanto riferimento al CCNL di categoria dell'Impresa e del CCNL dei lavoratori interinali, al quale si aggiunge un importante vincolo alla promozione di almeno il 50% di lavoratori all'inquadramento a tempo indeterminato.

La Customer Satisfaction

Ogni anno il Comune di Roma assegna ad una società di ricerca la rilevazione della soddisfazione del cittadino sul servizio erogato dal CC 060606.

Di seguito si riporta il grafico che riassume il livello di soddisfazione percepito per la chiamata fatta allo 060606, dall'ultima analisi condotta nel 2003 da DOXA.



UNO DEGLI OBIETTIVI PRIORITARI PER GARANTIRE AI CITTADINI IL DIRITTO DI CONOSCERE ED ACCEDERE AI SERVIZI OFFERTI DALL'AMMINISTRAZIONE, CONSISTE NEL GESTIRE LE RELAZIONI COL PUBBLICO CON ATTENZIONE AL CITTADINO E ALLE IMPRESE AL FINE DI SODDISFARE RICHIESTE SEMPRE PIÙ DIFFERENZIATE E PUNTUALI, MEDIANTE UN INSIEME DI AZIONI CHE PONGONO IL CITTADINO AL CENTRO DI UN SISTEMA INTEGRATO DI ACCESSO AI SERVIZI COMPOSTO DA CANALI FISICI E VIRTUALI, QUALI AD ES. GLI SPORTELLI FISICI, IL CALL-CENTER DI PRIMO LIVELLO E I PUNTI DI ASCOLTO DI SECONDO LIVELLO, IL SERVIZIO ROMA SMS OLTRE AL SITO WEB DEL COMUNE DI ROMA - DICE LA DOTT.SSA MIRIAM VALENTINI, DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO XVII ALLA COMUNICAZIONE, SEMPLIFICAZIONE E PARI OPPORTUNITÀ

TUTTI I SERVIZI E I PROGETTI CHE ABBIAMO MESSO IN CAMPO SONO TASSELLI COMPLEMENTARI DI UN AMPIO PROGRAMMA CHE, PARTENDO DALLA VOLONTÀ DI RINNOVARE E MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI E LE IMPRESE, COINVOLGE L'ORGANIZZAZIONE, LE RISORSE UMANE E L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA. LE PAROLE CHIAVE SU CUI ABBIAMO FOCALIZZATO L'ATTENZIONE NEL NOSTRO PERCORSO SONO STATE E SONO:

- **ACCESSIBILITÀ ED UTILIZZABILITÀ;**
- **CARATTERIZZAZIONE ISTITUZIONALE (TUTTE LE INFORMAZIONI EROGATE SONO CERTIFICATE**

DALL'AMMINISTRAZIONE);

• DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI", CONCLUDE LA DOTT.SSA MIRIAM VALENTINI.

"L'IDEA DEL CALL CENTER HA AVUTO UN RUOLO DI PRIMO PIANO NELLA PROGRAMMAZIONE DEL COMUNE. PER AVVICINARE

IL CITTADINO ALL'AMMINISTRAZIONE E PER RENDERE PIÙ SEMPLICE LA RELAZIONE, SI È SCELTO DI DARE LA PRECEDENZA AL TELEFONO PERCHÉ RAPPRESENTA, AL DI LÀ DELLA CRESCITA DI INTERNET, IL CANALE PIÙ UTILIZZATO TRA GIOVANI, ANZIANI, SCOLARIZZATI E NON SCOLARIZZATI: IL CANALE PIÙ VICINO A TUTTI - DICE

CAROLINA CIRILLO -

IL CALL CENTER:

- UTILIZZA IN MODO INNOVATIVO IL CANALE TELEFONICO;**
- GESTISCE NUOVE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI, IN PARALLELO O IN ALTERNATIVA AI SERVIZI EROGATI PRESSO LO SPORTELLO FISICO;**
- RAPPRESENTA IN MODO NUOVO L'IMMAGINE E L'IDENTITÀ DELL'AMMINISTRAZIONE.**

IL SERVIZIO "CHIAMAROMA 060606" RAPPRESENTA UNO DEGLI OBIETTIVI PROGRAMMATICI DI MAGGIORE IMPORTANZA SIA PER IL FORTE IMPATTO SULLE ASPETTATIVE DELLA CITTADINANZA CHE PER IL COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE UMANE DELL'AMMINISTRAZIONE", CONCLUDE CAROLINA CIRILLO.



ING. CAROLINA CIRILLO, DIRIGENTE DELLA UNITÀ ORGANIZZATIVA "SEMPLIFICAZIONE E DIRITTI DEI CITTADINI" DEL DIP. XVII DEL COMUNE DI ROMA.

IL FORTE COINVOLGIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE NELLA DESCRIZIONE SPECIFICA DEI PROCESSI, DELLA GESTIONE E SOPRATTUTTO DEL MANAGEMENT DELLA RELAZIONE E DELLA CONOSCENZA, SONO GLI ELEMENTI CARATTERIZZANTI TALE INIZIATIVA.

CHIAMAROMA 060606 ESPRIME IL SENSO DELLA SEMPLIFICAZIONE NELL'ACCESSO ALL'AMMINISTRAZIONE E SI EVOLVE VERSO LA SEMPLIFICAZIONE PROATTIVA NEI CONFRONTI DEL CITTADINO, GRAZIE AL CONTACT CENTER. GLI URP HANNO UN RUOLO DI CENTRALITÀ IN QUESTO PROCESSO, IN QUANTO IL CANALE FISICO È FILTRO DI SECONDO LIVELLO TELEFONICO, ASSUMENDO COSÌ I CARATTERI DI LUOGO PREPOSTO ALLA GARANZIA E AL MIGLIORAMENTO DELLA RELAZIONE CON IL CITTADINO.