

Il Business Process Outsourcing di PhonEtica

Per il Comune di Seregno

Il Comune di Seregno, che impiega circa 260 dipendenti, offre tutta una serie di importanti servizi agli oltre 42.000 abitanti della città brianzola. L'esigenza che ha determinato la decisione di sviluppare un progetto per l'ottimizzazione della gestione dei flussi di comunicazione in entrata con i propri cittadini è stata dettata dal numero consistente delle chiamate da parte dell'utenza (in alcuni momenti della giornata e in alcuni giorni in particolare) e dalla conseguente necessità di gestirne la rilevante quantità, garantendo tempi di risposta immediati, per evitare, così, di "perdere" chiamate. Non essendo la struttura interna adeguatamente dimensionata per tali volumi di traffico, al fine di salvaguardare l'alto livello qualitativo dei servizi informativi offerti alla cittadinanza, il Comune ha deciso di rivolgersi a PhonEtica, protagonista da oltre dieci anni sul mercato italiano nell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (Bpo) nelle comunicazioni telefoniche. È stato attivato un Servizio di Centralinista Remoto in modalità Overflow, cioè in grado di gestire, direttamente dal Centro Servizi di PhonEtica a Cusano Milanino, i picchi di traffico e di garantire la risposta negli orari scoperti dalla funzione interna del Comune, come se avvenisse dalla sede dell'ente.

Il metodo utilizzato da PhonEtica per garantire una certa fruibilità delle informazioni, si avvale del software proprietario Ccm (Company Communications Manager). La collaborazione effettiva tra PhonEtica e il Comune di Seregno è iniziata nel febbraio 2004. Il primo passo è stato quello di organizzare un database con l'elenco aggiornato dei dipendenti comunali e degli uffici specifici, insieme ai relativi orari di ricevimento al pubblico e a quelli di accoglienza telefonica. Come per altre realtà della PA, l'attività del Comune di Seregno è dislocata in palazzi e sedi diverse: caratteristica che ha richiesto un certo dispendio di tempo ed energie nell'individuazione degli indirizzi corretti dei singoli interni. La lista ottenuta, grazie soprattutto alla collaborazione con l'Ufficio Urp, è stata corredata di tutte le informazioni che un Comune dovrebbe essere in grado di offrire alla propria Cittadinanza: informazioni su eventi, recapiti delle sedi distaccate, numeri di telefono di enti esterni, come Multiutilities o ASL, o di uffici collegati, come il cata-



sto, la biblioteca ecc. Una volta completata la raccolta delle informazioni, l'ufficio di Project Management di PhonEtica ha provveduto ad aggregarle e strutturarle al fine di renderle fruibili agli operatori telefonici del proprio Centro Servizi, tramite il software Ccm. *"All'inizio non eravamo pienamente convinti che una Società esterna potesse prendersi in carico questo servizio - dichiara Nedda Manoni, Dirigente della Programmazione Finanziaria e dei Servizi Interni - in considerazione del fatto che un Comune, in quanto tale, ha la sua particolare struttura, poco affine a quella di un'azienda privata. Ci siamo convinti del contrario dopo la presentazione, da parte di PhonEtica, del proprio metodo progettuale di strutturazione delle informazioni, caratterizzato da una lista strutturata, ma fruibile, di possibili richieste da parte degli interlocutori. Questa prima fase del progetto ha rappresentato per noi tutti un'occasione di conoscenza reciproca che ha reso possibile, in poco tempo, raccogliere i frutti sperati".* Un ulteriore e significativo vantaggio, ottenuto dall'attuazione del progetto di Bpo delle comunicazioni telefoniche, è che l'Ufficio Urp ha potuto concentrarsi sull'aspetto dell'accoglienza fisica degli utenti,

permettendo così un ulteriore rafforzamento dell'immagine e della qualità generale dell'Istituzione Locale.

In un secondo momento, in Comune è nata l'esigenza di presidiare e di accogliere, con adeguata professionalità e competenza, il pubblico nella sede che ospita la Giunta e il Sindaco, oltre che in quella degli uffici della Cultura e dell'Urp con l'utilizzo del software Ccm e l'impiego di personale specializzato di PhonEtica. Un pool di risorse, accuratamente selezionate e formate, ha iniziato a presidiare la sede di Giunta del Comune rispondendo, in prima battuta, alle chiamate di centralino, accogliendo il pubblico e occupandosi di alcuni lavori di piccola segreteria, come il ricevimento merci dai corrieri o lo smistamento della corrispondenza postale. Solo in seconda battuta, interviene il centralinista interno, mentre le code o contemporaneità di traffico vengono gestite dal Centro Servizi di PhonEtica.

La connessione del sistema telefonico effettuata avviene tramite rete analogica per mezzo di un dispositivo brevettato in tutta Europa: PhonEtica Remote Operator Line Extender (PH-R.O.LEX). All'ingresso di una chiamata diretta al centralino, il dispositivo impegna un canale della rete pubblica commutata o Internet, scegliendo automaticamente il canale più conveniente, per l'instradamento di ogni informazione necessaria al Centro Servizi. Il canale o la linea telefonica impegnata vengono occupati solo per la durata della conversazione tra l'operatore e il chiamante.

Tutto ciò è reso possibile grazie all'esistenza di un protocollo di comunicazione tra i dispositivi PH-R.O.LEX e la piattaforma ACD/CTI di PhonEtica per la gestione dei carichi di lavoro in grado di interfacciarsi con qualsiasi tipo di centrale telefonica PBX, ISPBX e sistema ibrido esistente sul mercato. *"Tra i benefici immediati riscontrati dal Comune di Seregno, in seguito all'adozione dei servizi di Bpo di PhonEtica, citerei l'innalzamento del livello qualitativo di tutto il servizio di orientamento ai Cittadini (centralino e URP) e un effettivo abbattimento delle chiamate perse",* conclude Nedda Manoni. Il progetto di PhonEtica prevede una revisione periodica del database del Comune e dei processi interni al Comune stesso, allo scopo di aggiornare la Cittadinanza su qualsiasi possibile variazione rilevante.