

Migliorare la qualità dei servizi informativi

Il Comune di Seregno si affida al Business Process Outsourcing per le comunicazioni telefoniche offerte alla cittadinanza. Un significativo vantaggio del progetto è che l'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.

L'esigenza che ha determinato la decisione al Comune di Seregno 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 gestire la rilevante quantità garantendo tempi di risposta immediati ed evitando, così, di 'perdere' alcune delle chiamate, oltre ad ampliare l'orario di ricevimento chiamate. Il Comune di Seregno, che impiega circa 260 dipendenti, offre tutta una serie di importanti servizi agli oltre 42.000 abitanti della città brianzola. Non essendo la struttura interna del Comune brianzola adeguatamente dimensionata per una corretta gestione

di alti volumi di traffico, al fine di salvaguardare l'alto livello qualitativo dei servizi informativi offerti alla cittadinanza, l'ente pubblico locale ha deciso di rivolgersi a **PhonEtica**, protagonista da dieci anni nel mercato italiano nell'offerta di soluzioni di Business Process Outsourcing (BPO) nelle comunicazioni telefoniche.

Fruibilità certa delle informazioni

È stato così attivato un Servizio di Centralinista Remota 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 di centralinista interno del Co-

mune, come se ciò avvenisse dalla sede principale dell'ente di Via Umberto I.

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, in collaborazione con il responsabile interno della telefonia, Pierluigi Mauri, un database con l'elenco aggiornato dei dipendenti comunali (Rubrica Interna) e degli uffici specifici insieme ai relativi orari di ricevimento al pubblico e a quelli di accoglienza telefonica.

Come per altre realtà della P.A., l'attività del Comune di Seregno è di-

slocata in palazzi e sedi diverse; caratteristica che ha richiesto un certo dispendio di tempo ed energie nell'individuazione degli indirizzi corretti dei singoli utenti interni.

La lista ottenuta grazie, soprattutto, alla preziosa collaborazione con l'Ufficio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), è stata corredata con 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 legati al Comune come il catasto, 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.

Strutturazione delle informazioni

"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 successivamente alla 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, di raccogliere i frutti sperati".

Un ulteriore e significativo vantaggio ottenuto dall'attuazione del progetto di BPO delle comunicazioni telefoniche, è che l'Ufficio URP, con l'assorbimento delle telefonate da parte di **PhonEtica**, 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 che fisicamente si presentava nella prestigiosa sede di Piazza Martiri della



Libertà che ospita la Giunta e il Sindaco, oltre agli uffici della Cultura e dell'URP. A seguito di ciò, nel dicembre 2006, è stato avviato un servizio di reception in loco, presso il Palazzo Landriani-Caponaghi, con l'utilizzo del software CCM e l'impiego di personale specializzato di **PhonEtica**.

Un pool di risorse, accuratamente selezionate e formate da **PhonEtica**, 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.

Ottimizzato l'instradamento di ogni informazione

Interviene, in seconda battuta, nella risposta telefonica il centralinista interno in Via Umberto I, 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.L.EX). All'ingresso di una chiamata diretta al centralino, il dispositivo impegna un canale della rete pubblica commutata (PSTN) o internet per l'instradamento di ogni informazione necessaria al Centro Servizi di **PhonEtica** per gestire correttamente la risposta e l'inoltro verso l'interno richiesto. In presenza di entrambe le reti, internet e PSTN, il brevetto PH-R.O.L.EX sceglie automaticamente il canale più conveniente instradando la chiamata sulla rete alternativa in back up (in caso di guasto sulla prima rete scelta) a garanzia di una connessione certa verso gli operatori del Centro Servizi esterno. 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.L.EX 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** citerai l'innalzamento del livello qualitativo di tutto il servizio di orientamento ai Cittadini (centralino e URP) e un effettivo abbattimento delle chiamate perse", con-

clude 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.

Sergio Bissi