



Contact Center su IP, ecco la linea che snellisce la Pubblica Amministrazione.

La società che gestisce il Sistema Informativo della Regione Lazio mette a punto un sistema CRM basato sull'Unified Communications Cisco: l'innovazione tecnologica è protagonista nei servizi rivolti ai cittadini e alla Pubblica Amministrazione.

In breve

Azienda

LAit

Settore

ICT per la Pubblica Amministrazione

La sfida

• Creare di una struttura interna di CRM, trasversale a tutte le Unità Operative, in grado di prendere in carico la risoluzione dei problemi degli utenti.

Obiettivi raggiunti

• Grazie alla realizzazione di un contact center multicanale integrato con il sistema CRM, basato sulle soluzioni Cisco, il numero di chiamate evase è incrementato del 40%, con un aumento del livello qualitativo del servizio di Customer Care fornito e un conseguente rafforzamento della fiducia di cittadini e utenti verso l'efficienza della Pubblica Amministrazione.

Tra le sfide di rinnovamento che la Pubblica Amministrazione sta affrontando per superare le complessità della società contemporanea e per operare più vicino e nel modo più efficace possibile a cittadini e istituzioni, l'innovazione tecnologica riveste un ruolo da protagonista. In questo scenario, l'informatizzazione di processi produttivi e il rinnovamento dei sistemi di comunicazione sono sempre più spesso associati ad una unica voce di investimento in Comunicazione Unificata Cisco. Anche per la PA, la modernizzazione passa attraverso le soluzioni che aziende e organizzazioni di ogni settore e dimensione hanno già adottato, per migliorare la propria produttività ed essere più competitive sul mercato. L'esperienza di LAit, la società che dal 2001 lavora al fianco della Regione Lazio per assicurare la governance dei processi di informatizzazione in atto nella Pubblica Amministrazione regionale, rientra pienamente in questa tendenza: l'azienda romana ha scelto una soluzione di Contact Center su IP come piattaforma per un innovativo sistema di CRM, dedicato a dipendenti e collaboratori della PA e che presto sarà utilizzato anche per erogare servizi a valore aggiunto per i cittadini.

Una regione ad alto tasso di modernità

“LAit, acronimo di Lazio Innovazione Tecnologica, ha l'obiettivo strategico di fornire supporto alla Regione Lazio nell'attuazione delle politiche di innovazione e semplificazione, traducendole, grazie a partnership con le migliori realtà del settore, in servizi a valore aggiunto per i Cittadini e sistemi di gestione più efficienti per la Pubblica Amministrazione” spiega il presidente di LAit, **Regino Brachetti**. *“LAit ha come focus cittadini e dipendenti della Regione stessa e progetta, realizza e gestisce il Sistema Informativo della Regione Lazio attraverso una vasta gamma di attività che comprendono la realizzazione di programmi per la promozione e l'utilizzo degli strumenti di Information & Communication Technology, il coordinamento per i progetti di e-government, la proposta di progetti infrastrutturali di reti e di servizi sul territorio, la consulenza organizzativa e formativa agli enti locali regionali. I nostri sforzi sono protesi a rendere produttivo il rapporto tra cittadini, imprese, e Pubblica amministrazione. L'impegno e*

la professionalità dei nostri tecnici sono dedicati a mettere in campo strumenti capaci di abbattere i tempi della burocrazia, che si traducono in costi, dando tempi certi a pratiche e procedure. Si tratta di un impegno concreto sul fronte del processo di semplificazione amministrativa a cui stiamo lavorando, su mandato della Regione Lazio, per rendere migliore la qualità della vita dei cittadini”.

“Il CRM LAit nasce con lo scopo di rispondere ad una strategia di business”, conferma Maurizio Stumbo, Responsabile CRM & Customer Care di LAit, *“ottimizzata alla soddisfazione del cliente e al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati”.* Non a caso gli obiettivi del progetto sviluppato con Cisco sono su questa linea, a partire dalla creazione di una struttura interna in grado di prendere in carico la risoluzione dei problemi degli utenti. *“Volevamo gestire internamente i processi di relazione e contatto con i nostri utenti per migliorare la qualità dei servizi offerti e ottimizzare il processo di risoluzione delle problematiche”.* Un insieme di miglioramenti atti a permettere sia una visione di insieme dei processi di relazione con il cliente che il costante monitoraggio dei livelli di servizio offerti.

“Avevamo un sistema di help desk che gestiva pochissime segnalazioni ogni anno, circa 12.000, per noi impensabile essendo l'assistenza un nostro core business. Solo una struttura CRM e Customer Care trasversale rispetto a tutte le Unità Operative interne avrebbe premesso di centralizzare la relazione con il cliente prendendo in carico ogni richiesta e gestendola in tutto il suo corso”. Comprensione del problema, corretta comunicazione della problematica alle strutture delegate alla risoluzione, conclusione del processo con la comunicazione dell'avvenuta risoluzione: un processo d'obbligo per garantire la soddisfazione (e la fidelizzazione) dell'utente, un iter di risposta indispensabile per una comunità sempre più abituata all'immediatezza dei feedback nella società dell'informazione.

“Rispondere in prima persona alle esigenze del cliente”, continua Stumbo, *“consente di*

decidere e garantire il livello di servizio, anche grazie alla visibilità sullo storico e lo stato dei casi pregressi. Un CRM trasversale ci avrebbe permesso inoltre di identificare l'ente preposto alla risoluzione del caso riducendo la dispersione del flusso della pratica e ottimizzando sia le interazioni tra enti soprattutto in caso di problematiche complesse. Inoltre la capacità dell'unità di CRM di risolvere le pratiche al primo livello permette di massimizzare il numero di casi risolti con una sola interazione. Allo stesso modo, ci avrebbe consentito di controllare in tempo reale lo stato di avanzamento dei processi e di fornire informazioni aggregate tramite cruscotti di reporting direzionali”.

Se la C di CRM sta per “Cittadino”...

Ha preso così il via il progetto, con lo scopo di introdurre una gestione omogenea della relazione con il cliente in modo graduale attraverso una piattaforma tecnologica scalabile e flessibile: grazie alla migrazione del Contact Center su piattaforma VoIP ICM Cisco, LAit ha ottenuto un sistema di gestione delle chiamate in-bound che ha portato miglioramenti su tre diversi livelli. *“Nel 2006 siamo passati dalla rete analogica alla rete VoIP, introducendo il Call Manager Cisco che ci ha dato la possibilità di avere un contact center multicanale integrato con il sistema CRM. Questo ci ha permesso di incrementare la gestione delle segnalazioni, fino alle circa 48.000/anno già a metà del 2008”.*

Un miglioramento non solo quantitativo. *“Chi telefona ha la percezione di essere seguito, grazie alla risposta immediata di benvenuto e il continuo aggiornamento della situazione di coda”,* aggiunge Stumbo. *“In caso di chiamata fuori orario sono disponibili informazioni sui regolari orari ed è possibile lasciare un messaggio per essere ricontattato. Grazie all'integrazione con il sistema di troubleticketing, l'operatore che risponde conosce già l'area di competenza della problematica della telefonata”.* Le soluzioni di Unified Communications Cisco permettono infatti l'integrazione con sistemi di gestione dati di terze parti, per la creazione di una piattaforma completa e ad elevato livello di interoperabilità. Nel caso di LAit ogni operatore è in grado di conoscere in tempo reale le informazioni e lo storico dei precedenti contatti in modo da poter intervenire proattivamente. *“L'operatore telefonico ha anche la possibilità di decidere quando ricevere o non ricevere telefonate, in questo modo se impegnato in altre attività non riceve telefonate, e ha la percezione di una equa distribuzione del carico di lavoro tra gli addetti all'accoglienza contatti”.* La nuova piattaforma consente inoltre il monitoraggio dei tempi di risposta, di attesa, di chiamata e di tutte le informazioni

relative al canale telefonico del Contact Center. *“Lo studio della reportistica consente di individuare le criticità e analizzare le soluzioni necessarie per ottenere la massimizzazione del servizio e la soddisfazione dei chiamanti e degli operatori”*, sottolinea Stumbo.

...il ROI è la qualità della vita.

I vantaggi generati dalle funzionalità della soluzione Cisco naturalmente hanno determinato un macro beneficio generale, seppur difficilmente quantificabile. *“Il nostro Contact Center non ha finalità commerciali, non è semplice monetizzare l'effettivo ritorno dell'investimento. Possiamo affermare che l'avvento di una struttura dedicata ha sicuramente influito positivamente su aspetti fondamentali quali l'efficienza, la soddisfazione del cliente, la fiducia degli utenti nei confronti di LAit, il miglioramento dell'immagine aziendale”.* Si tratta pur sempre di aspetti basilari per un ente il cui business consiste nella semplificazione dell'accesso ai servizi per gli utenti.

Più facile esprimere la soddisfazione di una scelta, quella in tecnologia Cisco, che si è dimostrata vincente. *“Cisco è l'azienda leader nel settore del networking e offre soluzioni congiunte, progettate per migliorare la scalabilità e il monitoraggio degli ambienti operativi. La grande varietà di funzioni presenti all'interno delle suite di prodotti Cisco e la facilità di integrazione delle stesse con prodotti di terze parti evitano il bisogno di ulteriori acquisizioni e consentono di sfruttare al massimo gli investimenti effettuati. LAit ha adottato i prodotti Cisco già a partire dal 2002 sia in ambito networking sia per la comunicazione interna attraverso il VoIP, e si è sempre ritenuta soddisfatta della qualità dei prodotti e dei servizi ricevuti”.*

La tecnologia a servizio della comunità

Il servizio di CRM LAit è stato certificato ISO 9001:2000 dall'ente di certificazione internazionale BVQI in merito a *“Progettazione, sviluppo, gestione ed assistenza tecnica di servizi e sistemi ICT. Servizi di project management, governo e monitoraggio delle forniture ICT per conto della regione Lazio. Processi di customer care per gli utenti dei servizi”.* L'utente infatti può rivolgersi al contact center in modalità multicanale ed è sempre al corrente sullo stato di risoluzione della propria problematica mediante e-mail che tracciano il processo di gestione di una pratica dall'inizio alla fine. *“Ad oggi lavorano 9 operatori di front office”,* sottolinea Stumbo. *“Il 75% delle segnalazioni sono telefoniche, il 15% arrivano via fax e il restante via e-mail. La rete multiservizio basata sulla soluzione Cisco ci ha quindi permesso un consistente risparmio di risorse”.*

L'accessibilità del Customer Service e l'efficienza nella risoluzione è stata percepita in maniera positiva dagli

utenti che hanno notevolmente incrementato il numero di segnalazioni (cresciuto in due anni del 40% circa) a testimonianza del fatto che il servizio è ormai di ampio utilizzo tra gli utenti regionali così come i cittadini.

“La nostra politica è stata infatti quella di ottenere un processo flessibile e realmente utile per tutti i dipendenti e in futuro i cittadini della regione Lazio. Siamo quindi molto soddisfatti del progetto sviluppato con Cisco”.

Quanto realizzato finora lascia ampi spazi per nuovi servizi. *“La gradualità di estensione della soluzione CRM a tutte le tipologie di utenti LAit dipende fortemente dal grado di adeguamento di LAit verso un nuovo modo di lavorare che ha al centro la cultura del servizio”*, chiarisce Stumbo. *“E la cultura del servizio si ottiene tramite un sistema strutturato e operante di Management della Relazione con il Cliente, un sistema aziendale che si pone l’obiettivo di mettere il cliente al centro della operatività di tutte le funzioni aziendali con cui entra in contatto”.*

Con tali presupposti il progetto esecutivo di CRM, inizialmente rivolto unicamente agli utenti LAit e di Regione Lazio è stato esteso successivamente ad utenti intermedi come medici di base, pediatri, operatori ospedalieri e altri Enti e Comuni. Ma non è tutto. *“LAit ha da tempo deciso di intraprendere iniziative volte al miglioramento dei processi mediante il rilevamento dei livelli di servizio offerti e percepiti dagli utenti”*, conclude Stumbo. *“In base a questa vision, LAit è alla continua ricerca di nuove tecnologie da integrare all’interno delle proprie piattaforme, soprattutto in ambito CRM. In tale ottica si è deciso di ampliare la soluzione di contact management per gestire in maniera più efficace i canali in-bound ma, al contempo, sviluppare il settore di comunicazione out-bound per informare dipendenti regionali e cittadini sulle iniziative LAit”.*

Non a caso la scelta fatta da Opera Labori ha permesso - e i risultati conseguiti lo hanno dimostrato - di individuare anche gli abbattimenti dei costi su scala futura e il ritorno dell’investimento. *“Siamo riusciti a trasmettere, ma Opera Labori aveva gli strumenti e gli skill tecnologici per recepire, il valore di questa soluzione e di un investimento che avrebbe dato loro la possibilità di essere protetto per evoluzioni successive”*, conferma Bandera. La sfida è stata colta da una società in crescita, un trend tuttora in corso che dimostra ulteriormente la validità della soluzione scelta e che avrà una nuova dimostrazione proprio nel momento in cui si dovrà trasferire nella nuova sede. *“La facilità di gestione, anche solo quella che ci permette di spostare dispositivi senza interventi esterni, è un enorme beneficio e permette un risparmio senza precedenti; ora costituisce un approccio ai processi di cui non potremmo più fare a meno”.*

Lo spostamento di una postazione o l’aggiunta di un telefono, per Opera Labori, sono diventate procedure semplicissime che, rispetto ai sistemi tradizionali, costituiscono una enorme comodità.

Il progetto ha dato il via ad un ottimo rapporto professionale fra le due aziende protagoniste, in cui Cisco è il comune denominatore. *“C’era feeling, c’era la tecnologia, hanno risposto alle nostre esigenze: non potevamo non scegliere Texor. Al di là delle richieste di intervento per problemi tecnici o per l’acquisto di nuovo materiale, Texor è diventata un’interfaccia importante per la nostra evoluzione grazie alla loro disponibilità, a testimonianza che le società sono fatte di persone”.* La sintonia è corrisposta da Texor. *“Quanto è stato fatto corrisponde pienamente al DNA di Texor. Come System Integrator in ambito Networking, lavorando sempre su progetti abbastanza complessi e su tecnologie all’avanguardia, agli albori del VoIP abbiamo iniziato immediatamente la nostra partnership con Cisco. Da allora lo proponiamo ai nostri clienti consapevoli del fatto che è la tecnologia più adatta ad ogni esigenza”.* *“Una volta superati i dubbi iniziali sulle dimensioni della soluzione che potevano essere eccessive per una struttura come la nostra” conclude Manerba, “ci siamo accorti che la scelta è stata vincente proprio per la versatilità del sistema. Se dovessi tornare indietro rifarei lo stesso passo”.*

Link utili

Cisco

<http://www.cisco.com/it>

LAit

<http://www.laitspa.it>

Soluzioni Cisco per il Settore Pubblico

http://www.cisco.com/web/IT/solutions/settore_pubblico/index_sp.html



Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel.: 001 408 526-4000

Sede italiana

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 7
20059 Vimercate (MI)
www.cisco.com/it
Numero verde: 800 782648
Fax: 039 6295299

Filiale di Roma

Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Numero verde: 800 782648
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Cisco all'indirizzo: www.cisco.com/go/offices.

© Dicembre 2008 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. Il logo Cisco e Welcome to the Human Network sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn è un service mark di Cisco Systems, Inc.; e Access Registrar, Aironet, Catalyst, CCDA, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PIX, ProConnect, ScriptShare, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, e TransPath sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o di società partner negli Stati Uniti e in determinati altri paesi.

Tutti gli altri marchi o marchi registrati in questo documento o sul sito Web sono proprietà delle rispettive aziende. L'utilizzo della parola partner non implica una relazione di partnership tra Cisco e qualsiasi altra azienda.