

CASE STUDY

STUDY

Chiamaroma 060606, La porta di ingresso al comune di Roma

Semplificare e facilitare i rapporti
e le modalità di comunicazione dei cittadini con la PA

ABRAMO

OVERVIEW

“Roma Capitale è un comune italiano speciale, dotato di particolare autonomia, che amministra il territorio comunale della città di Roma tramite 15 municipi. Erogano servizi al cittadino nel settore di competenza, le 14 strutture di linea denominate dipartimenti, grazie all’ausilio delle 8 strutture di staff, con specifiche funzioni trasversali tra le strutture, e le 6 strutture di supporto agli organi e all’amministrazione che hanno come funzione la cura delle attività di alto profilo giuridico e consulenziale.”

Roma con i suoi 3 milioni di abitanti e circa 2 milioni di non residenti è la più grande città d’Italia e risulta la seconda città più grande d’Europa per estensione territoriale, costituisce una delle 10 città metropolitane d’Italia.

Basta questo per capire la complessità della macchina amministrativa di Roma e la difficoltà nell’interloquire con i vari uffici dislocati su un territorio così vasto.

Nel customer care trova la semplificazione e il miglioramento del contatto attraverso l’utilizzo di più canali di accesso, resi disponibili dalle nuove tecnologie, alle informazioni e ai servizi che consentono di sviluppare nuove modalità di gestione della relazione con il cittadino.

ROMA



Settore:
Pubblica Amministrazione

Servizi gestiti da Abramo:
- Inbound in 8 lingue straniere;
- Back-office 1° e 2° livello;
- Help Desk;
- Presidio h 24.

Dati generali:
250 mila chiamate / mese

Cliente Abramo dal 2015

CHALLENGE 1

Ridurre i reclami e l’insoddisfazione del cittadino, rispondere alle domande “dove – come – quando”, offrire l’opportunità di interagire e usufruire di tutti gli uffici e servizi offerti dal Comune di Roma.

CHALLENGE 2

Offrire un servizio qualificato h24, senza tempi di attesa telefonica, in 8 lingue straniere.

CHALLENGE 3

Offrire integrazione tra il call center e tutti gli uffici del Comune di Roma (cittadino-pubblica amministrazione), con vari canali di contatto (CRM, email, sms, sportello virtuale, social, etc.).

SOLUZIONE 1

Uno dei motivi più frequenti di reclamo e insoddisfazione, da parte dei cittadini, è la difficoltà di spostarsi tra i vari uffici in un territorio così esteso, oltre all'accesso ai servizi e alle informazioni spesso recuperate solo dopo diversi contatti.

La soluzione adottata per ridurre tale problematica prende spunto da metodologie e soluzioni sviluppate con successo, da Abramo, nel privato utilizzando la sensibilità dell'azienda verso il cliente, con forme di assistenza ed erogazione dei servizi più dirette.

Abbiamo sviluppato una nuova organizzazione e integrazione dei processi in funzione di quattro variabili: tecnologia utilizzata, competenze del personale, funzioni svolte e obiettivi.

Il percorso evolutivo intrapreso ha previsto:

- La gestione e creazione di sistemi a conoscenza distribuita;

SOLUZIONE 2

La cura della relazione con il cittadino si manifesta con un punto di contatto costantemente attivo, un servizio h24 per tutto l'anno, offrendo l'opportunità di ottenere le informazioni di cui si necessita e trovare la soddisfazione dei propri bisogni quando lo si desidera con competenza ed efficacia puntando su ciò che percepisce il cittadino in termini di qualità, nel rispetto dei livelli di servizio.

Grazie alla tecnologia adottata si è facilitata la circolazione delle conoscenze e lo scambio comunicativo tra gli operatori, contribuendo ad attivare un percorso di

- Competenze specifiche e di negoziazione;
- Gestione di eventi inattesi;
- Tolleranza a situazioni di tensione;
- Lavoro in team.

Si viene a disegnare così un nuovo profilo professionale per l'operatore che a pieno titolo diviene un knowledge worker, ossia un lavoratore della conoscenza, le cui competenze sono accresciute in favore di una maggiore capacità di interazione sociale col cittadino e di relazione collaborativa con i vari uffici del Comune.

Il focus del servizio è sull'accoglienza e sulla capacità di indirizzare correttamente il cittadino verso la soluzione personalizzata, semplificando la vita dei cittadini, e trasferendo quanto più possibile la complessità organizzativa connessa alle diverse fasi di fruizione del servizio a carico del contact center e dell'amministrazione.

revisione dei procedimenti, semplificando passaggi inutili, eliminando duplicazioni di attività e ottimizzando i tempi di risposta degli operatori, che mediamente rispondono entro 15 secondi.

Oltre a garantire un servizio sempre attivo, l'attenzione è stata rivolta alle diverse culture, puntando all'integrazione sociale, che convivono sul territorio di Roma garantendo un canale di comunicazione in lingua e precisamente in: inglese, francese, rumeno, albanese, cinese, arabo, spagnolo e portoghese.

SOLUZIONE 3

L'utilizzo di canali differenziati consente, infatti, di personalizzare le modalità di accesso a seconda delle caratteristiche e dei bisogni dell'utenza. Lo sviluppo di canali di accesso virtuali costituisce senza dubbio un beneficio rilevante per le fasce di utenza che utilizzano abitualmente le nuove tecnologie, anche se, al di là della crescita di Internet, il telefono, resta il canale preferito e più utilizzato tra giovani, anziani, scolarizzati e non scolarizzati: il canale più vicino a tutti.

La revisione dei processi rappresenta la modalità principale di semplificazione della relazione tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione, con la capacità dell'organizzazione di uno sviluppo integrato e duraturo di soluzioni innovative nella gestione delle relazioni.

Lo sforzo che abbiamo compiuto è stato quello di entrare nel vivo del funzionamento della macchina amministrativa, ricercando una sintonia tra le logiche di servizio del contact center e le logiche gerarchico-funzionali proprie del Comune di Roma, integrano i sistemi

informativi del Comune con i sistemi informativi del call center offrendo un canale one to one.

Alcuni esempi:

- Il cittadino che segnala un disservizio, chiede info specialistiche per questioni che lo riguardano direttamente (es. multe, tributi, licenze, etc.) o vuole fare un reclamo verso l'amministrazione, chiamando il servizio "Chiamaroma 060606" riceverà tutta l'assistenza di cui ha bisogno e gli verrà fornito l'identificativo della richiesta assegnato alla sua pratica, tale documento lo troverà stampato e protocollato, tramite il sistema SGR in uso all'interno del Comune, presso l'ufficio protocollo del municipio/dipartimento al quale è stato indirizzato.
- La comunicazione targhe per l'accesso in ZTL senza disabile a bordo transita direttamente, tramite il nostro CRM "Delphi", sui sistemi informativi dell'Agenzia per la mobilità di Roma risultando perfettamente integrato all'infrastruttura tecnologica del Comune.

RESULTS

>90%

Chiamate
gestite entro 20"

<1%

Reclami

LE ULTIME NOTIZIE

060606, ASSESSORATO: UN MILIONE DI CHIAMATE IN CINQUE MESI

"Quasi un milione le chiamate pervenute al Contact Center di Roma Capitale 060606 dal 1° aprile ad oggi e nessun disservizio segnalato. La nuova gestione del servizio, affidato all'RTI Abramo Customer Care - Telecom Italia - Telecom Italia Digital Solutions, sta garantendo livelli qualitativi ottimi, sopra gli standard previsti dal capitolato di gara. A dimostrazione del buon funzionamento dello 060606, il 70% delle richieste formulate dagli utenti durante le chiamate è stato preso in carico e risolto direttamente dall'operatore, mentre il restante 30% è stato dirottato agli uffici competenti per un approfondimento o per funzioni di centralino. Dato molto significativo questo che evidenzia una notevole capacità di apprendimento del personale operativo appena formato. Per l'erogazione di una risposta esaustiva dell'operatore di primo livello, il tempo medio di conversazione al momento è fissato a 170 secondi, perfettamente in linea con i tempi della precedente gestione. Anche per i tempi di risposta, lo 060606 si attesta nel range stimato dei 20 secondi medi. Gli eventi di maggiore impatto per gli operatori nel trimestre aprile-giugno sono stati gli scioperi dei mezzi pubblici, le allerte meteo e i disagi a seguito di intense piogge, le graduatorie della scuola dell'infanzia e le iscrizioni agli asili nido, la fatturazione Ta.Ri. domestiche e non domestiche, l'IMU e la TASI, l'incendio al Terminal 3 all'Aeroporto di Fiumicino e le iniziative culturali previste per il 25 Aprile, 1° maggio, 2 Giugno e 29 Giugno. Oltre agli eventi straordinari, nella quotidianità sono state gestite le più svariate richieste amministrative, dalle certificazioni anagrafiche alle carte d'identità, agli estratti degli atti di matrimonio, di nascita, di morte e di residenza. Molteplici richieste di informazioni e segnalazioni sono pervenute sui servizi erogati dalle aziende partecipate ATAC, ACEA e AMA. Significative anche le segnalazioni di utenti per incidenti stradali, buche, presenza di siringhe, scritte omofobe e razziste, oltre le richieste di oggetti smarriti e di rimozione autoveicoli. Nei giorni feriali, durante la sera, gli utenti fanno domande di pubblica utilità. Nello specifico chiedono numeri di ospedali e indirizzi delle strutture ospedaliere più vicine alla loro posizione, oppure richiedono un intervento sanitario o di organi di polizia. Circa il 70% degli utenti invitati a dare un giudizio sul servizio a fine chiamata ha espresso un giudizio positivo". Lo comunica, in una nota, l'assessorato al Patrimonio del Campidoglio. "Nonostante il periodo di transizione tra un gestore e l'altro - dichiara Alessandra Cattoi, assessora al Patrimonio, Politiche UE, Comunicazione e Pari Opportunità - il servizio non ha perso l'efficienza che lo ha contraddistinto per lunghi anni, assicurando ottimi livelli di performance in pochi mesi. Il Contact Center 060606 continua, quindi, a essere il principale punto di riferimento per le domande dei romani e uno strumento fondamentale di dialogo sempre aperto tra l'amministrazione e i cittadini. Siamo felici che questo passaggio sia stato condotto con successo e ringraziamo tutti coloro che hanno lavorato a questo risultato e che, quotidianamente, si spendono per dare un servizio sempre migliore alla città". (omniroma.it)

(28 Agosto 2015 ore 16:10)

fonte: [Repubblica Roma](#)