



Antonio Delgado
Direttore Contact Crm
di Sistemi Informativi

Un sistema di CRM completo per la ASL 11 di Empoli

Una Asl con una struttura organizzativa agile e una presenza rilevante sul territorio migliora ulteriormente i propri servizi agli utenti con la soluzione Crm Siebel realizzata interamente da Sistemi Informativi

Oltre 90 sedi sul territorio toscano tra le province di Firenze e Pisa, un bacino di utenza di 230mila persone e quattro presidi ospedalieri: questo l'identikit della Azienda Sanitaria Locale 11 di Empoli (www.usl11.toscana.it), importante comune alle porte del capoluogo toscano. Uno dei fiori all'occhiello della Asl è il Numero Unico (0571 7051) attraverso il quale gli utenti possono effettuare ogni tipo di prenotazione e avere informazioni sui servizi erogati.

All'inizio di quest'anno, volendo far compiere un ulteriore salto di qualità a questo strumento di relazione con gli utenti, la Asl ha deciso di realizzare un contact center ancora più sofisticato di quello attuale, basato su un sistema sviluppato internamente. «Oggi il Numero Unico gestisce circa 70mila chiamate al mese», spiega Franco Gallerini, Direttore del Centro Unico Prenotazioni della Asl 11. «Per noi anche una semplice prenotazione è un importante momento di relazione con il cittadino che va gestito al meglio, nell'ottica di fornire sempre il miglior servizio possibile all'utente. Per questo riteniamo importante poter curare l'aspetto relazionale del contatto con la massima ef-

ficacia, sia sotto il profilo della registrazione delle attività, che della evasione della richiesta, dando l'opportunità all'operatore che risponde al telefono di poter interagire con i soggetti di volta in volta più competenti rispetto alla esigenza dell'utente».

La gara per realizzare questo progetto è stata vinta all'inizio di ottobre da Sistemi Informativi (www.sistinf.it), società del gruppo IBM Italia, che tra i suoi principali assets possiede una vasta offerta di soluzioni per il Customer Relationship Management, grazie anche a selezionate partnership con leader di mercato in questo settore.

«Per la Asl 11 di Empoli abbiamo proposto Crm Professional Edition di Siebel, una soluzione che ci ha già dato molte soddisfazioni con numerosi clienti nelle aree delle Assicurazioni e dell'Industria, come in BMW e Kraft», sottolinea Antonio Delgado, Direttore Contact Crm di Sistemi Informativi.

«La scelta fatta dalla Asl 11 ci rende particolarmente orgogliosi, perché testimonia la forte capacità di adattamento e scalabilità della soluzione proposta, che seppur nata per il settore dell'industria, è perfettamente fruibile in realtà differenti come quelle pubbliche».

«Il progetto della Asl 11 – aggiunge Fabio Cappelletti Referente Commerciale di Sistemi Informativi – è fortemente innovativo e testimonia lo spiccato orientamento di questo cliente verso le esigenze del cittadino (Citizen Relationship Management)».

«Per noi questa esperienza avrà sicuramente una rilevanza strategica perché rappresenta la nostra prima implementazione del prodotto Siebel nella realtà della Pubblica Amministrazione Locale, e ci permetterà di riproporre in futuro l'esperienza fatta in realtà analoghe».

Per quanto riguarda i tempi di implementazione presso la Asl 11, è prevista l'entrata in produzione del sistema entro aprile 2007. «Successivamente – conclude Luisa Cattaneo, Responsabile dell'Information Technology della Asl 11 di Empoli – oltre a fornire un servizio ancora migliore ai nostri utenti, stiamo valutando l'ipotesi di fornire servizi aggiuntivi non solo per telefono ma anche via Web. Il sito della Asl, infatti, è stato appena rinnovato sia nella veste grafica che nei contenuti e sono già attive alcune funzioni come ad esempio la prenotazione al CUP, mentre l'interrogazione dei referti di laboratorio sarà attivata entro gennaio».

00144 Roma - Via Elio Vittorini 129
Tel. 06 502921 - Fax 06 5015991

www.sistinf.it



SISTEMI INFORMATIVI

An IBM Company