

Arriva il call center che crea la rete

Chiara Lupi*

La qualità dei servizi di un'azienda sanitaria passa anche per una buona interazione con i suoi assistiti. Consapevole di questo, l'Asl n. 1 di Empoli, grazie a una soluzione di Crm, è ora in grado di gestire le richieste di assistenza degli utenti in modalità integrata con i sistemi di gestione delle prenotazioni. Migliorando così l'efficienza dell'ufficio relazioni con il pubblico e del call center.

L'Asl conta oltre 90 sedi sul

IL SISTEMA

L'Asl di Empoli ha adottato un sistema che consente agli operatori di interagire con i soggetti competenti per la richiesta dell'utente

territorio toscano tra le province di Firenze e Pisa, 230 mila utenti e quattro presidi ospedalieri. Nella Asl è attivo il numero unico attraverso il quale gli utenti possono effettuare ogni tipo di prenotazione e avere informazioni sui servizi erogati.

La necessità era realizzare un contact center ancora più sofisticato, basato su un sistema sviluppato internamente per poter curare l'aspetto relazionale del contatto con la massima efficacia, sia sotto il profilo della registrazione delle attività, sia di evasione della richiesta.

Si richiedeva che l'operatore che rispondeva al telefono avesse la possibilità di interagire con i soggetti di volta in volta più competenti rispetto all'esigenza dell'utente. La gara per realizzare il progetto è stata vinta da Sistemi Informativi, società del gruppo Ibm Italia. La soluzione, Crm Professional Edition di Siebel, nata per il settore dell'industria e usata da grandi aziende, ha dimostrato di essere fruibile anche nella Pubblica amministrazione.

Obiettivi da raggiungere erano dunque ottimizzare la comunicazione e la relazione con i cittadini tramite un nuovo sistema di gestione dei contatti, integrare il nuovo sistema di Crm con il sistema di gestione telefonica per migliorare l'efficienza degli operatori

del call center e gestire le informazioni sugli utenti, integrate con i sistemi di gestione anagrafica della Asl, al fine di ottenere un profilo dettagliato dell'utenza. Inoltre era importante poter tracciare tutte le richieste dei cittadini — informazioni, prenotazioni, modulistica e reclami — e integrare il nuovo sistema di Crm con il sistema di prenotazioni.

Altrettanto strategica era la gestione di campagne a carattere informativo per determinate categorie di cittadini, l'automazione dei meccanismi di notifica delle avvenute prenotazioni, la gestione della rubrica telefonica dei dipendenti e delle strutture della Asl e l'analisi dell'efficienza del servizio fornito tramite report su richieste, attività, campagne. Attualmente si sta concludendo la fase di analisi in cui sono stati coinvolti i responsabili dell'Urp, del call center e dell'It della Asl.

In base ai requisiti espressi è stata disegnata una soluzione in grado di fornire agli operatori di call center una visione completa del profilo del cittadino che si rivolge all'Urp. All'arrivo di una chiamata, il sistema integrato identifica il chiamante e fornisce all'operatore tutte le informazioni sul cittadino, comprese le sue precedenti interazioni con il call center e le eventuali richieste già aperte.

* Co-editor, e-Gov, Informatica ed Enti locali

E-government, federalismo fiscale, riforma dei servizi di pubblica utilità: sono questi alcuni dei temi che coinvolgono quotidianamente la Pubblica amministrazione. Per offrire uno strumento di aggiornamento a chi è impegnato come amministratore, dirigente o funzionario degli enti locali, EuroP.A in collaborazione con il Sole-24 ore del Lunedì affronta in questa rubrica, un problema di attualità normativa e istituzionale. Lasciando una linea aperta con i lettori che possono inviare segnalazioni e commenti a info@euro-pa.it.