

# Dalla fornitura di sistemi all'erogazione di servizi: l'impegno CILEA nella Customer Care

**Fabrizio Superchi**

*Gestione servizi applicativi e assistenza*

## Abstract

L'articolo offre una panoramica dei servizi offerti da CILEA a supporto degli utenti dei sistemi informatici.

The article provides an overview of services offered by CILEA to support users of computer systems.

**Keywords:** Customer Care, Contact Center, Assistenza.

## Introduzione

La varietà di servizi applicativi gestiti da CILEA fin dal 1974 ha favorito lo sviluppo di gruppi di assistenza dedicati, ciascuno con le proprie peculiarità e livelli di servizio, spesso non formalizzati.

Nel segno di una rinnovata attenzione alla soddisfazione degli utenti, nel 2011 è stata costituita un'apposita unità funzionale, denominata "Gestione servizi applicativi ed assistenza", con lo scopo di misurare, omogeneizzare ed elevare i livelli di servizio dell'assistenza erogata (SLA).

Il primo intervento effettuato è stata l'acquisizione di un'infrastruttura per *Call Center (Open Voice Call C)*, basata sul progetto *OS Asterisk*, che consente l'utilizzo simultaneo di 8 operatori distribuiti sulle due sedi del Consorzio.

L'ultimo intervento pianificato è l'acquisizione entro la fine del 2011 di un applicativo *Open Source per CRM (Sugar/Vtiger)*.

## Il Centro di Contatto

La maggior parte delle richieste di assistenza che perviene al Consorzio viene gestita dal Centro di Contatto CILEA, attivo nei giorni feriali dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30 (escluso il venerdì pomeriggio, salvo accordi specifici), con lo scopo di:

- fornire assistenza funzionale e operativa alle diverse classi di utenza nell'utilizzo dei servizi previsti;
- fornire tutte le informazioni richieste dagli utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;

- garantire alle strutture di controllo preposte la verifica costante della qualità del servizio erogato e la conoscenza sia delle necessità e dello stato di soddisfazione degli utenti, sia dell'utilizzo dei servizi;
- provvedere a pianificare la formazione sulla base delle informazioni monitorate dal Centro di Contatto, al fine di adeguare o consolidare, su casi specifici, la competenza degli utenti e degli operatori sui servizi supportati.

## Progettazione del servizio di assistenza

Il servizio viene progettato tenendo conto dei seguenti requisiti indicati dal Committente:

- dimensioni e tipologia del bacino di utenza;
- complessità del servizio informatico sul quale va fornita assistenza;
- numero di contatti entranti ed uscenti su base oraria, giornaliera e mensile;
- canali da utilizzare (telefono, e-mail, ecc.);
- finestra temporale di disponibilità del servizio;
- necessità di dedicare risorse ad un solo committente o la possibilità di condividere le risorse tra più committenti
- requisiti di tempestività nella risposta alle richieste.

## Caratteristiche tecnologiche

Il Centro di Contatto CILEA si avvale:

- del prodotto "OTRS" (*Open-source Ticket Request System*) per tracciare le richieste di assistenza. È un sistema che consente di gestire le richieste di assistenza inoltrate via telefono o posta elettronica. Il personale

addeito all'assistenza (Operatore di I<sup>1</sup> e II<sup>2</sup> livello) è in grado di conoscere in tempo reale a chi è assegnata una particolare richiesta ed il suo stato di avanzamento, di verificare le risposte fornite, di assegnare incarichi, ecc.;

- di un centralino telefonico con 7 linee fisiche *ISDN BRI*, ovvero 14 linee bidirezionali utilizzate per le richieste di assistenza degli utenti dei servizi informatici *front office* e *back office*;
- della piattaforma per *Call Center "Open Voice Call C"* la quale offre:
  - la gestione delle chiamate telefoniche (con tecnologie *IVR*<sup>3</sup>, *ACD*<sup>4</sup>, *CDR*<sup>5</sup> e *CTF*<sup>6</sup>);
  - la registrazione audio delle conversazioni;
  - il controllo e *provisioning* del sistema;
  - l'analisi e il *monitoring* delle prestazioni;
  - la produzione dei dati statistici previsti dall'*Authority* delle Comunicazioni (istante di inizio e fine della chiamata; durata delle fasi di accoglienza, navigazione, attesa, conversazione; numero telefono del chiamante e del chiamato; argomento selezionato; numero operatori presenti a inizio chiamata, ecc.).

All'arrivo di una chiamata, *Open Voice Call C* interagisce con il database CILEA recuperando le informazioni dell'utente (nome, cognome, e-mail, ragione sociale, ecc.).

Alla chiusura della telefonata, ove il caso non sia stato risolto, viene automaticamente generato un "*ticket telefonico*" su *OTRS* trasferendo ad esso tutte le informazioni raccolte durante la telefonata.

<sup>1</sup> Operatore che risponde in prima battuta alle richieste dell'utente che desidera assistenza. È in grado di evadere la maggior parte delle richieste.

<sup>2</sup> Operatore che ha competenze specifiche in un determinato settore.

<sup>3</sup> *Interactive Voice Response*: sistemi basati sull'interazione vocale tra un utilizzatore ed un sistema automatico che utilizza, attraverso il principio della concatenazione, numeri e frasi pre-registrate.

<sup>4</sup> *Automated Call Distributor*: sistemi che riconoscono su quale numero telefonico esterno è arrivata la chiamata e la distribuiscono ad addetti o a gruppi di addetti in base a criteri predeterminati, gestendo le code di attesa, i criteri di priorità assegnati, i messaggi di attesa e i possibili percorsi di trabocco.

<sup>5</sup> *Call Data Record*: insieme di informazioni formattate che riguardano un evento valorizzabile (durata della chiamata, numero di bytes trasferiti, ecc.) utilizzabili per la fatturazione e l'accounting.

<sup>6</sup> *Computer Telephony Integration*: integrazione tra i sistemi telefonici e l'hardware e il software dei computer.

## Gestione della richiesta di assistenza

L'attività di gestione operativa descritta di seguito può essere personalizzata a fronte di esigenze particolari espresse dal committente.

1. l'utente chiede assistenza all'*help-desk* (accesso) tramite i seguenti canali:
  - a. chiamata a numeri telefonici specializzati per servizio informatico;
  - b. invio e-mail a caselle postali specializzate per servizio informatico;
  - c. sottomissione modulo web sul sito CILEA;
2. il contatto viene instradato alla migliore risorsa disponibile, in base al canale utilizzato ed al carico di lavoro delle risorse umane e tecnologiche del *Contact Center* (instradamento);
3. l'utente viene identificato (qualificazione) attraverso le politiche di qualificazione definite a seconda della tipologia di applicazione (es. username, nome e cognome, CF, numero di matricola, ecc.);
4. la richiesta viene classificata associando le dichiarazioni dell'utente sul motivo del contatto alle tipologie di richiesta previste dal servizio (classificazione);
5. la richiesta elettronica viene creata e gestita da un Operatore di I livello (apertura caso);
6. l'Operatore fornisce un primo livello di assistenza. Se la richiesta rientra fra quelle riconosciute come standard (entro i limiti di conoscenza e competenza del primo livello), è fornito il supporto per la relativa soluzione e il caso viene chiuso attraverso la telefonata o attraverso una e-mail (gestione e risoluzione caso di I livello);
7. se il primo livello non ha competenze sufficienti per risolvere la richiesta, il caso è trasferito al secondo livello tramite il sistema di *Trouble Ticketing* (escalation caso al II livello);
8. il secondo livello attribuisce una priorità al caso sulla base delle regole di classificazione e se il problema è di competenza di terze parti provvede ad attivarle (attribuzione priorità);
9. risolta la richiesta chiude il *Ticket* (gestione e risoluzione caso II livello).

## Controllo qualità operativo

Il servizio erogato è sottoposto ad un costante controllo dei livelli di qualità, attraverso la misura e rendicontazione di indicatori della qualità dei servizi erogati nell'ottica di eventuali interventi correttivi o migliorativi del servizio stesso.