



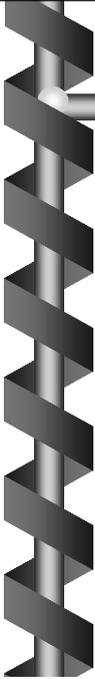
# **Agenzia delle Entrate**

---

## **Contact Center**

**19 Dicembre 2002**

**Presentazione alle OO.SS.**



## **Sommario (1)**

---

- **Contact Center dell'Agenzia delle Entrate**
- **Multicanale**
- **I vantaggi**
- **L'organizzazione**
- **Evoluzione**
- **Accesso alle funzioni**
- **Controllo accessi**
- **Scelta del profilo**
- **Profili e funzioni**
- **Funzioni I° contatto**
- **Funzioni Intermediari**
- **Funzioni II° contatto**
- **Funzioni del back office**

## Sommario (2)

- **Funzioni del team leader**
- **E-mail (Web\_mail)**
- **Web\_mail ... Il contribuente**
- **Funzioni di E-mail**
- **Fax (server)**
- **In prospettiva**

Novembre 2002

3

## Il Contact Center dell'Agenzia delle Entrate

**E' un'evoluzione del Call Center verso la gestione globale di tutte le tipologie di contatto con l'utente, integrando:**

- pluralità di canali di comunicazione
- procedure aziendali
- organizzazione, formazione
- tecnologie

**con l'obiettivo di fornire tempestivamente l'informazione o il servizio richiesto**

Novembre 2002

4

## Multicanale ... previsioni di sviluppo

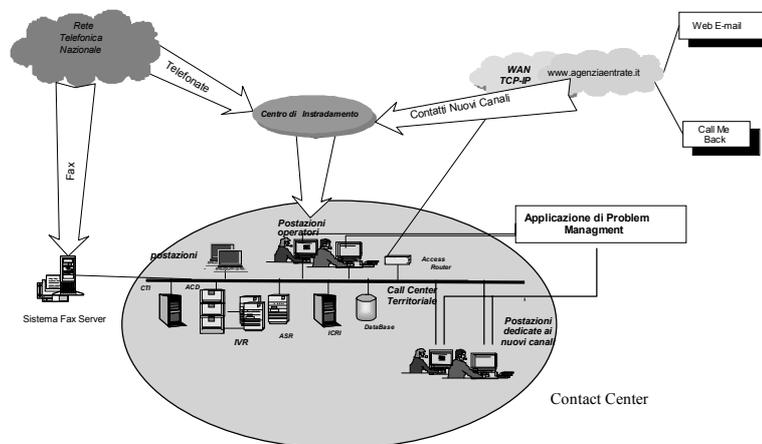
Canale	1999	2003
Telefono	87.0%	61.3%
E-mail	6.0%	27.3%
Text-chat	0.1%	3.3%
CoBrowsing	0.1%	2.4%
VoIP	0.0%	3.2%
Fax, lettere, altre ...	6.8%	2.5%

Fonte: Datamonitor - London - 2000

Novembre 2002

5

## ... multicanale



Novembre 2002

6

# I vantaggi

## I vantaggi

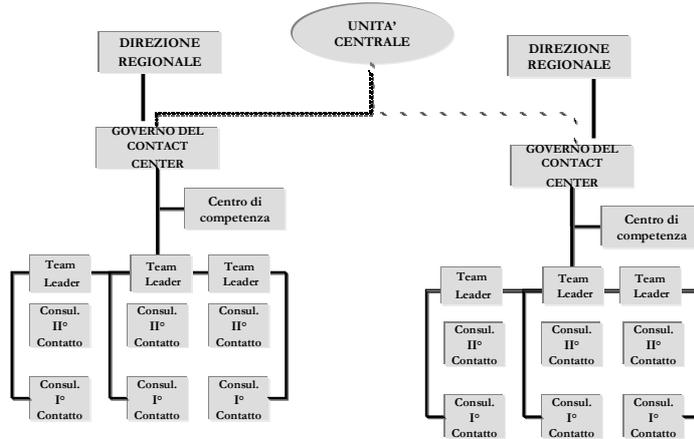
ACCESSI AL SERVIZIO PIÙ EFFICACI



Novembre 2002

# L'organizzazione ...

## Struttura organizzativa



Novembre 2002

## ... l'organizzazione ...

### Unità organizzative

### Funzioni

<b>Consulenti di I' Contatto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informazioni sui servizi</li> <li>❖ Soluzioni di problematiche che richiedono poco tempo</li> <li>❖ Gestione dei contatti web</li> </ul>
<b>Consulenti di II' Contatto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Assistenza ai contribuenti su problematiche che richiedono più tempo per la risposta/soluzione</li> <li>❖ Assistenza diretta agli utenti provvisti di PIN</li> <li>❖ Definizione di gruppi per diversificazione per materia. Scelta tramite IVR</li> </ul>
<b>Gestori di mail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Presa in carico di mail</li> <li>❖ Predisposizione risposta (diretta o nel back office)</li> </ul>
<b>Team leader</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acquisizione di consulenti nel proprio gruppo</li> <li>❖ Trasferimento pratiche tra consulenti del proprio gruppo</li> <li>❖ Validazione mail di risposta</li> <li>❖ Abilitazione consulenti ad invio diretto di mail</li> </ul>

Novembre 2002

9

## ... l'organizzazione

### Unità organizzative

### Funzioni

<b>Centro di Competenza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gestione dinamica della conoscenza</li> <li>❖ Gestione di problematiche che richiedono interventi, valutazioni, indagini complesse</li> </ul>
<b>Governo del Contact Center</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gestione delle risorse e organizzazione del lavoro</li> <li>❖ Coordinamento dei progetti speciali relativi alla gestione della conoscenza</li> </ul>
<b>Unità Centrale e DRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definizione degli obiettivi e degli standard di presentazione dei Contact Center</li> <li>❖ Monitoraggio del servizio</li> <li>❖ Validazione dei contenuti web e delle knowledge base</li> </ul>

Novembre 2002

10

## **Evoluzione**

- **Implementazione nuovi canali di comunicazione:**
  - **web Mail**
  - **fax (fax server)**
  - **call back (prenotazione di richiamata telefonica; in prospettiva)**
  - **text-chat, VoIP, CoBrowsing (in prospettiva)**
- **Nuova tracciabilità dei contatti (problem management - unified messaging inbox)**
- **Nuova organizzazione (consulenti di I° e II° contatto)**
- **Integrazione con il sito dell'Agenzia (web-call-center, portale, web-mail, ...)**
- **Gestione per professionisti ed utenti provvisti di PIN**
- **Servizi H24**
- **Knowledge Management**

Novembre 2002

11

## **Accesso alle funzioni**

### **Tramite Service Center**

#### **Applicazione che provvede a:**

- **Controllo accessi**
- **Gestione della comunicazione (attivazione barra telefonica)**
- **Abilitazione delle funzioni in base ai profili**
- **Gestione dei vari canali**
- **Storia del contatto**
- **Gestione dei flussi interni**
- **Gestione dei gruppi**

Novembre 2002

12

## Service Center ■■■ Controllo accessi

### Accesso

- Icona "Service Center Web" sul desktop, oppure
- <http://scenter.sogei.it/sc>

### Login

- Id Utente (codice fiscale maiuscolo)
- Password (psw iniziale = ENTRATE)

### Cambio password

- Id Utente
- Vecchia password
- Nuova password
- Conferma nuova password

### Logout

- Icona "logout" o "esci", conferma chiusura e uscita dal browser

Novembre 2002

13

## Service Center ■■■ Scelta profilo

### Profili

- Primo contatto
- Intermediari
- Secondo contatto
- Back office
- E-mail
- Team leader

### Funzioni di servizio

- Password
- Esci

Novembre 2002

14

## Profili e funzioni

	Primo contatto	Intermediari	Secondo contatto	Back Office	E-mail	Team leader
<b>Comunicazione telefonica (ingresso)</b>	Si	Si	Si	-	-	-
<b>Gestione fax ricevuti</b>	-	-	-	Si	-	-
<b>Gestione mail</b>	-	-	-	Si	Si	-
<b>Validazione mail</b>	-	-	-	-	-	Si
<b>Trasf. al Back Office</b>	Si	Si	Si	-	Si	-
<b>Trasf. al Secondo contatto</b>	Si	-	-	-	-	-
<b>Assegnazione problema ad altro consulente</b>	-	-	-	-	-	Si
<b>Acquisizione consulenti nel gruppo</b>	-	-	-	-	-	Si

Novembre 2002

15

## Service Center ■■■ Funzioni I° contatto

- **Nuovo problema:** da selezionare solo nel caso di procedura di emergenza, per creare la scheda
- **Inserimento problema:** compilazione della scheda aperta automaticamente all'atto della chiamata; il n. problema è assegnato automaticamente dal sistema
- **Chiudi problema:** il problema viene risolto in linea con l'utente e chiuso
- **Trasferimento al Back Office:** il problema necessita di approfondimenti e sarà risolto nel B.O.
- **Trasferimento della chiamata in linea al II° contatto mediante barra telefonica**

Novembre 2002

16

## Service Center ■■■ Funzioni Intermediari

- **Nuovo problema:** da selezionare solo nel caso di procedura di emergenza, per creare la scheda
- **Inserimento problema:** compilazione della scheda aperta automaticamente all'atto della chiamata; il n. problema è assegnato automaticamente dal sistema
- **Chiudi problema:** il problema viene risolto in linea con l'utente e chiuso
- **Trasferimento al Back Office:** il problema necessita di approfondimenti e sarà risolto nel B.O.
- **Possibilità di inserire/risolvere 6 problemi per lo stesso intermediario**

Novembre 2002

17

## Service Center ■■■ Funzioni II° contatto

- **Ricezione chiamata in linea e scheda problema (già parzialmente impostata) dal I° contatto**
- **Completamento scheda problema**
- **Chiudi problema**
- **Trasferimento al Back Office**

Novembre 2002

18

## Service Center ■■■ Funzioni del back office

- **Risolvi problema:** elenco di tutti i problemi ancora aperti (non risolti)
- **Richiama utenti:** elenco di tutti i problemi risolti (soluzione già impostata) ma non ancora comunicati (non chiusi)
- **Nuovo problema:** per inserire un nuovo problema non inserito nel front-line

**Possibilità di allegare al problema un documento (p.e. un fax) memorizzato sul pc**

Novembre 2002

19

## Service Center ■■■ Funzioni del team leader

- **Gestione consulenti:**
  - Per aggiungere consulenti nel proprio gruppo
  - Per autorizzarli all'invio di e-mail senza preventiva validazione
- **Ricerca problemi (aperti):** per assegnare, nell'ambito del proprio gruppo, problemi da un consulente ad un altro
- **Validazione mail:** per validare ed inviare la risposta del consulente

Novembre 2002

20

## E-mail (Web-mail)

- **Per risposte brevi (10-15 righe, esclusi quindi casi complessi, consulenze, interpretazioni, ecc.)**  
**(Informazioni e assistenza ai contribuenti che non produce gli effetti propri dell'interpello di cui all'art.11 L.212/2000.Cir. 99/E del 18 maggio 2000.)**
- **Tramite form presente nel sito dell'Agenzia delle Entrate**
- **Risposte: libere, predefinite (p.e. di invito a usare altri canali: call center, uffici, ecc.)**
- **Impostazione di un limite di e\_mail inviabili dai contribuenti**
- **Il sistema invia automaticamente al contribuente una e-mail di risposta (di cortesia) quando il consulente chiude il problema o lo trasferisce al Back Office**

Novembre 2002

21

## ... Web\_mail ... Il contribuente

Il contribuente da internet:

[www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it) → servizi → web-mail → scheda



Microsoft Internet Explorer

Ministero dell'Economia e delle Finanze

agenzia delle entrate Italia.gov.it

Richiesta informazioni via e-mail

Cognome:

Nome:

Codice Fiscale:

Indirizzo e-mail:

Tipologia:

Descrizione della richiesta:

Invia Richiesta

Servizio a cura dell'Ufficio Assistenza ai Contribuenti

Ricerca per Parola  VAI Guida  Internet

Novembre 2002

22

## Service Center ■■■Funzioni di E-mail

**Distribuzione automatica ai gestori di e-mail al momento attivi, di tutti i Contact Center**

- **Chiudi problema:** per l'invio della risposta dei problemi risolti
- **Trasferimento al Back Office:** per ulteriori approfondimenti

**L'invio della risposta avviene contestualmente alla chiusura del problema se il gestore è abilitato, altrimenti avviene in differita (quando il team leader la valida)**

Novembre 2002

23

## Fax (server)

- **Numero di fax per ogni consulente telefonico (deve essere comunicato al contribuente a cui si richiede documentazione aggiuntiva)**
- **Ricezione dei fax richiesti nella propria casella di posta elettronica**
- **Visualizzazione dei fax sul proprio pc**
- **Associazione dei fax come allegati al problema precedentemente aperto**

Novembre 2002

24

## - In prospettiva -

- **Call-back:** possibilità da parte del contribuente di prenotare una richiamata telefonica, tramite il sito dell'Agenzia delle Entrate
- **Text-chat :** scambio di messaggi in tempo reale tra contribuente e consulente
- **CoBrowsing:** il consulente può navigare su internet osservando/guidando la navigazione del contribuente
- **VoIP:** dialogo tra contribuente e consulente su internet, contemporaneamente al CoBrowsing (una sola linea telefonica)

### **Necessità di:**

- **linee per grandi flussi di dati**
- **garantire la sicurezza (firewall, ...)**
- **garantire la riservatezza (crittazione, ...)**

Novembre 2002