

ALLEGATO 1

ACCORDO NUOVO MODELLO SERVIZI

Prenotazione richiamate (IVR - Interactive voice response)

Al fine di decongestionare il carico di lavoro degli uffici si stabilisce che la fascia oraria di erogazione del servizio coincide con gli orari di apertura al pubblico cioè dalle 9.00 – 13.00.

Flusso risposta IVR

Il contribuente chiama la DP e seleziona una opzione per parlare con un ufficio/con un operatore/centralinista.

Ipotesi 1) – Direzioni provinciali con centralinista

Se risponde il centralinista, questi fornisce le informazioni di base e se necessario mette in contatto l'utente con l'articolazione interna che ha in carico la pratica.

Dopo un certo numero di squilli a vuoto, scatta invece il Sistema automatico di richiesta richiamata che, attraverso il sistema Genesys, entra nella funzionalità Profilo utente/Gestione chiamate.

Se l'utente sceglie l'opzione richiamata, l'addetto richiama il contribuente e fornisce le informazioni di base e se necessario mette in contatto l'utente con l'articolazione interna che ha in carico la pratica.

Ipotesi 2) – Direzioni provinciali dove non è presente un centralinista

Risponde il personale incaricato/addetto/preposto al servizio, che fornisce informazione di primo livello e se necessario mette in contatto l'utente con l'articolazione interna che ha in carico la pratica.

Anche in questo caso, dopo un certo numero di squilli a vuoto, scatta il Sistema automatico di richiesta richiamata che, attraverso il sistema Genesys, entra nella funzionalità Profilo utente/Gestione chiamate, e se l'utente chiede di essere richiamato, un addetto richiama il contribuente e fornisce le informazioni di base e se necessario mette in contatto l'utente con l'articolazione interna che ha in carico la pratica.

Monitoraggio (utilizzo costante di “profilo utente”)

ALLEGATO 1
ACCORDO NUOVO MODELLO SERVIZI

Ove non già previsto, predisporre monitoraggio delle chiamate pervenute con informazioni di base fornite e degli interventi svolti dal funzionario dell'articolazione interna.