

SCHEDA TECNICA NUMERO UNICO AUTOMATIZZATO E SERVIZIO DI CONTACT CENTER

OGGETTO:

1. Sviluppo e manutenzione IVR automatizzato (numero unico)
2. Gestione richieste di supporto dei cittadini e coordinamento stakeholder del progetto

1. Sviluppo e manutenzione IVR automatizzato (numero unico) che possa gestire le telefonate dei cittadini

L'IVR deve fornire:

- risposte alle domande frequenti che riguardano il test sierologico
- la possibilità di conoscere quali prenotazioni sono attualmente confermate per il chiamante
- la possibilità di cancellare una prenotazione associata all'account del chiamante
- la possibilità di parlare con un operatore per effettuare una nuova prenotazione

L'IVR deve essere costruito dinamicamente e permettere la modifica in tempo reale delle risposte fornite agli utenti a seconda dei feedback raccolti dagli operatori riguardo le motivazioni frequenti per cui il cittadino chiama il numero di riferimento.

L'IVR deve potersi collegare con l'attuale numero dell'UTES, sia in entrata che in uscita

Deve essere attivato un numero italiano, possibilmente con prefisso 035 da promuovere sul sito e sulle comunicazioni ufficiali riguardanti il progetto.

Il sistema deve poter dare una risposta in tempo reale su quante telefonate vengono processate tramite IVR e quante passano all'operatore, per valutare di volta in volta come aumentare il numero di telefonate gestite con successo dall'IVR automatico. Questo in ottica di riduzione della mole di chiamate che finiscono in coda e che non riescono a parlare, ove concesso, con un operatore, per ridurre lo stress dell'operatore finale, e il livello di inefficienza percepita da parte dell'utenza.

2. Gestione richieste di supporto dei cittadini e coordinamento stakeholder del progetto

Gestione della casella email a cui i cittadini possono fare domande riguardo la propria prenotazione, richiedere cancellazioni e/o chiarimenti per tutta la durata del progetto.

Gestione del flusso di informazioni riguardo le prenotazioni con ASST e referenti dei comuni in cui vengono effettuati i test, gestione assenze giornaliere e comunicazioni ai cittadini le cui prenotazioni vengono cancellate per dati non corretti (codice fiscale e/o residenza non corretti).

Coordinamento e pronto supporto agli operatori del call center, per la gestione di casistiche particolari e/o per la formazione dei nuovi operatori.

Gestione e invio reportistica su visite, prenotazioni totali, prenotazioni per comune di residenza, saturazione giornaliera delle sedi, statistiche anagrafiche aggregate sui cittadini coinvolti nel progetto.

Supporto telefonico per tutti gli stakeholder del progetto, comuni, ASST e cittadini.