



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

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

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

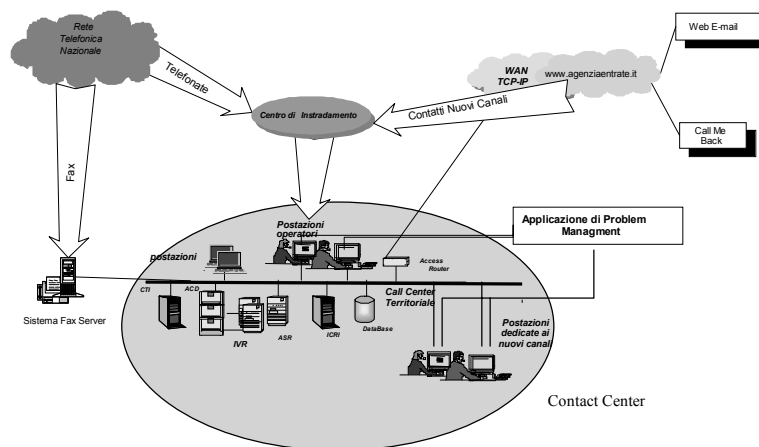


Agenzia delle Entrate

5



... multicanale



Novembre 2002



Agenzia delle Entrate

6

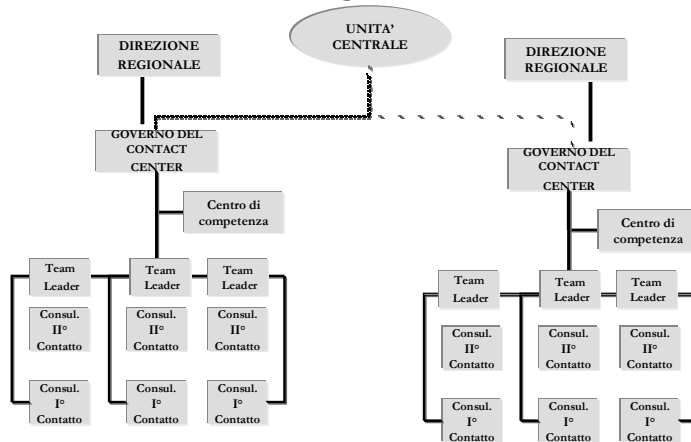


I vantaggi



L'organizzazione ...

Struttura organizzativa



... l'organizzazione ...

Unità organizzative

Funzioni

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

Novembre 2002

9

... l'organizzazione

Unità organizzative

Funzioni

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

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

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

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
Comunicazione telefonica (ingresso)	Si	Si	Si	-	-	-
Gestione fax ricevuti	-	-	-	Si	-	-
Gestione mail	-	-	-	Si	Si	-
Validazione mail	-	-	-	-	-	Si
Trasf. al Back Office	Si	Si	Si	-	Si	-
Trasf. al Secondo contatto	Si	-	-	-	-	-
Assegnazione problema ad altro consulente	-	-	-	-	-	Si
Acquisizione consulenti nel gruppo	-	-	-	-	-	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

 Agenzia delle Entrate

17

 SOGEL

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

 Agenzia delle Entrate

18

 SOGEL

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 → servizi → web-mail → scheda



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