



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri



Linea Amica²

803.001 – www.lineaamica.gov.it

Linea Amica "Fase 2"

**Predisposizione della piattaforma comune e integrazione con le
amministrazioni centrali e regionali**

Rapporto di sintesi

Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione





LINEA AMICA FASE 2 FINALITA'



Il progetto ha coinvolto le amministrazioni pubbliche delle Regioni Campania, Puglia, Sicilia, Basilicata, Sardegna, Calabria e Abruzzo, e alcune amministrazioni centrali dello Stato, con l'obiettivo di:

- **Capitalizzare** le innovazioni tecnologiche e normative (nuovo CAD, PEC, rete SPC, d.lgs.150/2009)
- Realizzare una **riduzione di costi** per le economie di scala realizzate con la collaborazione fra PA
- Far evolvere il Network di Linea Amica verso **una struttura unificata ed interconnessa per elevare gli standard di servizio al cittadino**



LINEA AMICA FASE 2 RISULTATI RAGGIUNTI



- **Semplificazione ed unificazione dei canali di comunicazione;**
- **Potenziamento del canale di comunicazione telefonico** tra enti dell'Amministrazione Pubblica attraverso il VoIP;
- **Tracciamento delle istanze e gestione unitaria delle pratiche** tra amministrazioni diverse;
- **Allineamento e standardizzazione dei formati di rappresentazione dei dati** utilizzati dalle amministrazioni;
- **Trasparenza** rispetto ai livelli di servizio erogato e al grado di soddisfazione del cliente;
- **Possibilità di valutare il servizio offerto** dalle pubbliche amministrazioni (emoticon);
- **Accesso multi canale ad un repertorio esteso e continuamente aggiornato di domande e risposte orientate** a guidare il cittadino nei suoi rapporti con le P.A.



LINEA AMICA FASE 2 COME FUNZIONA



La gestione delle istanze avanzate dal cittadino può svolgersi mediante le seguenti modalità:

- Un cittadino chiama il Front Office di Linea Amica o di un URP/Centro di contatto del network: l'operatore prende in carico la richiesta e con l'appoggio di un sistema di informazioni e FAQ messe in comune individua la risposta e la fornisce al cittadino.
- Un cittadino chiama un URP/Centro di contatto con una richiesta complessa: viene assegnato alla pratica un **ticket** e la chiamata può essere presa in carico dal back office, con possibilità di "tracciamento" da parte del cittadino.
- Un cittadino chiama un URP/Centro di contatto ma ha necessità di richiedere servizi anche ad un altro ente: la chiamata viene trasferita dall'operatore, **senza costi aggiuntivi**, all'amministrazione di competenza e viene assistita da Linea Amica sino alla soluzione del problema.



LINEA AMICA FASE 2

I BENEFICI OTTENUTI



Per:

I Cittadini

- Accesso semplificato ed omogeneo ai servizi Informativi e on line delle P.A.
- Minori disservizi e minori rinvii tra uffici e maggiore capacità di risposta
- Accompagnamento fino alla soluzione dei problemi con le P.A.

Le Amministrazioni Locali o Centrali

- Un Front office comune con elasticità dimensionale e flessibilità organizzativa
- Maggior livello di servizio ai propri cittadini su temi di competenza
- Riduzione dei costi operativi per numeri verdi e telefonia
- Informazioni aggiornate su nuove normative e una biblioteca completa di domande e risposte su tutti i temi della P.A.
- Possibilità di offrire ai cittadini servizi specializzati (assistenza per non vedenti/non udenti, multilinguistica, assistenza per urgenze e per servizi fuori orario)
- Alleggerimento dei contatti nei momenti di punta

Le Regioni

- Integrazione dei servizi settoriali (sanità, ambiente, turismo, lavoro)
- Economia di scala e di scopo



LINEA AMICA FASE 2

LE INNOVAZIONI TECNOLOGICHE INTRODOTTE



- CRM (Customer Relationship Management-System) unificato per le Amministrazioni associate alla rete
- Trasferimento via VoIP della chiamata, senza costi aggiuntivi, da un Urp/Centro di Contatto ad un altro
- Trasferimento dell'istanza (ticket) da un Urp/Centro di Contatto ad un altro
- Knowledge Base condivisa e comune contenente domande e risposte per fornire informazione ai cittadini
- Possibilità di distribuire il traffico (e in particolare i picchi) tra più Urp/Centri di Contatto interconnessi con conseguente aumento della capacità di risposta
- Memorizzazione delle istanze, in forma anonima, in un archivio unificato (data warehouse) per poterli analizzare successivamente.



LINEA AMICA FASE 2

LE ATTIVITA' REALIZZATE



1. Stipula dell'accordo fra FORMEZ PA e URP/Centro Contatto

Le Amministrazioni associate hanno aderito al Network mediante la stipula di accordi di collaborazione.

2. Installazione dei sistemi operativi

Presso le Amministrazioni associate sono stati forniti, installati e configurati i sistemi comprensivi dell'hardware e software necessari allo svolgimento del servizio (CTI, CRM, KB), per permetterne la piena integrazione in rete e consentire di erogare i servizi tipici di un contact center dotato di tutte le principali funzionalità.

3. Formazione

La formazione erogata alle Amministrazioni associate è stata orientata alla trasmissione del modello di Linea Amica, all'apprendimento e all'utilizzo degli strumenti operativi.

4. Assistenza e manutenzione

Alle Amministrazioni del network viene assicurato un servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi installati, mediante l'utilizzo dell'help-desk telefonico e della piattaforma Moodle.



LINEA AMICA FASE 2

LA RETE DI FASE 2: ASSOCIATI E FEDERATI



•URP – Associati (Contact Center meno strutturato)

-**CRM**: il contact center consiste in un **CRM personalizzato** con accesso alla CRM Platform in modalità web-based con trasferimento asincrono del ticket. Contiene la Knowledge Base prodotta dal network di Linea Amica.

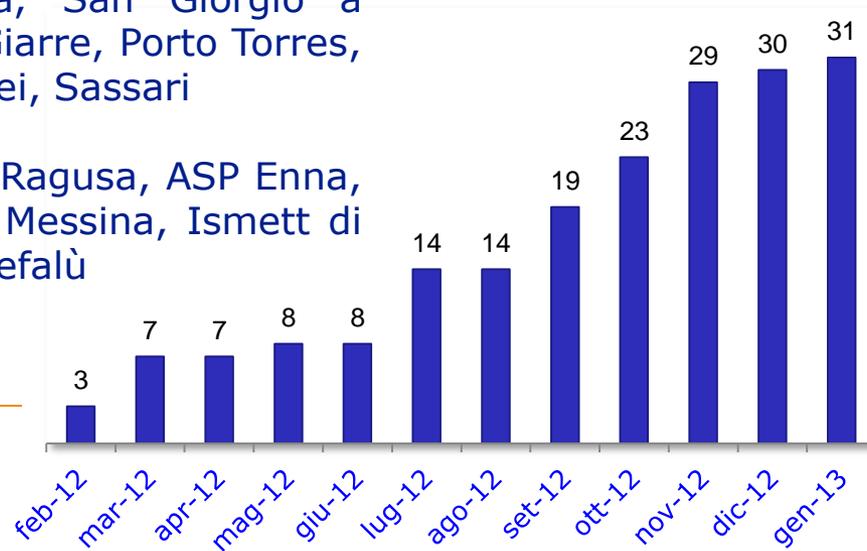
-**CRM + VoIP**: il contact center oltre al CRM attraverso **LA2-CTI box** che utilizza solo **comunicazioni VoIP** prevede la possibilità di trasferire ad altri contact center telefonate e ticket. Il trasferimento sincrono dei ticket ad un'amministrazione diversa viene supportato dalla **TUPA Platform (TUPA: Ticket Unificato della PA)** che consente di risalire alla storia dei ticket trasferiti o ricevuti;

•URP – Federati (Contact Center strutturato)

-**TUPA Platform + SIP Proxy** : il contact center può trasferire la chiamata tramite un trunk Voip, utilizzando il **protocollo SIP**, e trasferire il ticket attraverso la **TUPA Platform** cioè tramite il *Contract* che definisce il formato e le informazioni necessarie per invocare il servizio ad un altro CRM.

31 AMMINISTRAZIONI ASSOCIATE

- 4 Enti Regionali : 2 Assessorati Reg. Siciliana, Regione Calabria, Arpab Basilicata
- 5 Province: Napoli, Siracusa, Messina, Barletta Andria Trani, Salerno
- 15 Comuni: Catania, Lecce, Foggia, San Giorgio a Cremano, Cagliari, Salerno, Brindisi, Giarre, Porto Torres, Scafati, Salve, Ravello, Celano, Cotronei, Sassari
- 7 Enti sanitari: ASP di Agrigento, ASP Ragusa, ASP Enna, ASL Salerno, Policlinico G. Martino di Messina, Ismett di Palermo, Fondazione San Raffaele di Cefalù





LINEA AMICA FASE 2 I FEDERATI



Le modalità di integrazione

•INPS (INPS GESTIONE EX-INPDAP, EX-ENPALS, EX-iPOST)

E' stato realizzato un software di adattamento (connettore) per il trasferimento dei ticket che, per la complessità delle tematiche esposte, non possono essere risolti né dal Front-Office né dal Back-Office di Linea Amica e che pertanto vengono trasmessi all'ente federato, già dotato di una architettura e completa di contact center di 2° e 3° livello, attraverso un meccanismo di scambio basato sulla spedizione di e-mail strutturate.

•ACI

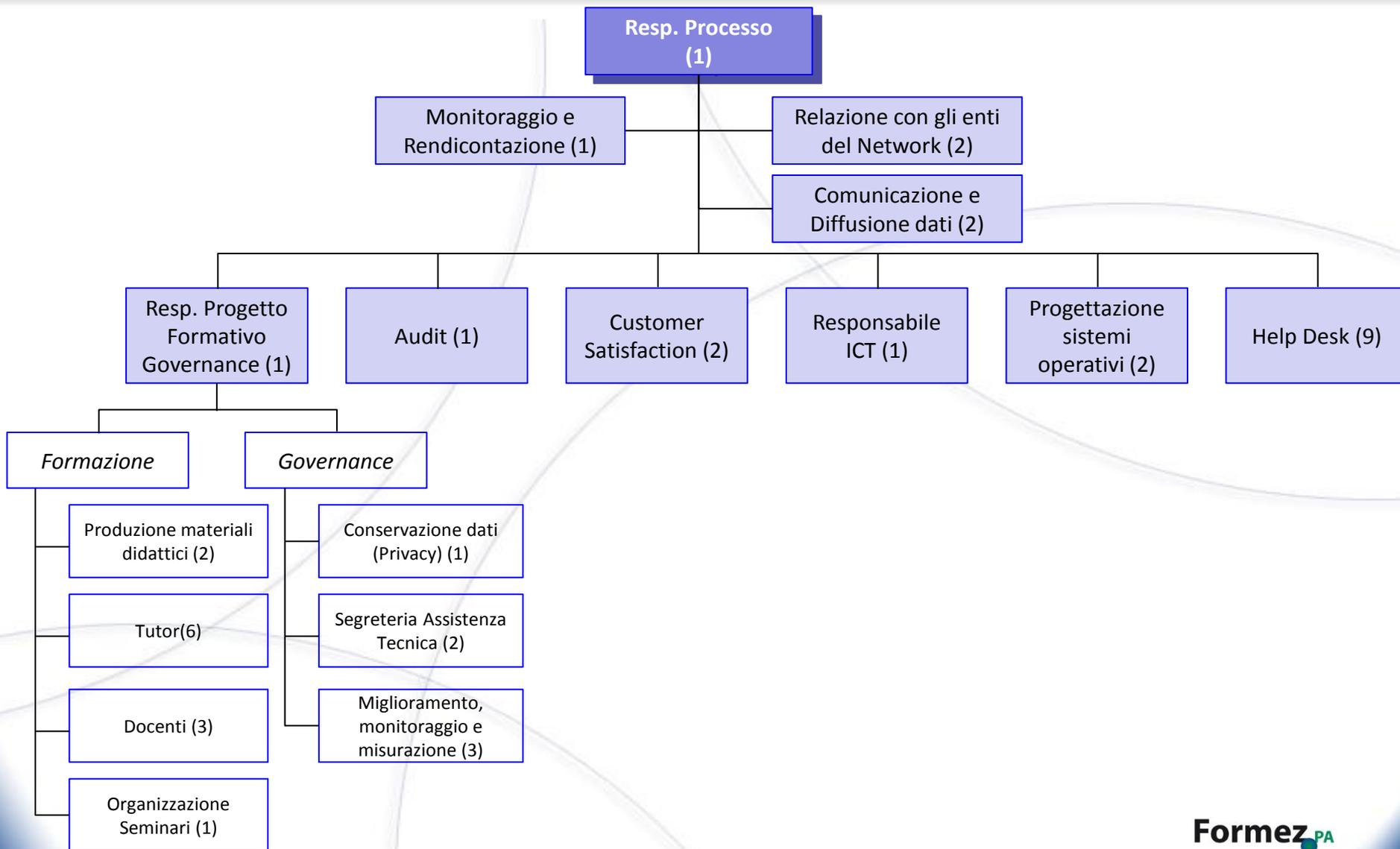
Integrazione realizzata attraverso la TUPA Platform, specifica Piattaforma di scambio dei ticket, alla quale ha accesso il Contact Center di Linea Amica per la gestione dei ticket condivisi con l'ente federato.

•REGIONE CAMPANIA

Integrazione asincrona, direttamente basata sull'utilizzo dei web services offerti dalla TUPA Platform (modulo della Piattaforma Comune che consente di gestire il trasferimento dei ticket tra enti associati e federati).



LINEA AMICA FASE 2 ORGANIZZAZIONE





LINEA AMICA FASE 2 RISORSE TECNOLOGICHE



- ✓ CRM (Customer Relationship Management – System)
- ✓ VoIP
- ✓ CTI (Computer Tecnology Integration)
- ✓ Knowledge Base (archivio comune delle informazioni)
- ✓ TUPA Platform
- ✓ Piattaforma MOODLE



LINEA AMICA FASE 2

LE RISORSE DEGLI ASSOCIATI



RISORSE UMANE

Personale operativo delle amministrazioni del network coinvolto dal progetto:

- ✓ Totale profili creati: **211 per un totale di 171 persone operative**
 - *Supervisor*: 30
 - *Op. Front Office*: 114
 - *Op. Back Office*: 67

RISORSE TECNOLOGICHE

Sono state installate 171 postazioni CRM

di cui 11 con connessione VoIP



LINEA AMICA FASE 2

LA FORMAZIONE



- **Personale formato:**

- ✓ 160 persone

- **Moduli didattici:**

- ✓ Moduli didattici frontali: 9

- ✓ Project Work: 1

- ✓ Moduli didattici multimediali: 8

- ✓ Moduli didattici da remoto: 2

- ✓ Ore formazione da remoto: 84

- ✓ Giornate/persona formazione in presenza: 58



LINEA AMICA FASE 2

L'AFFIANCAMENTO OPERATIVO



Il percorso formativo Linea Amica Fase 2 ha previsto delle **giornate di affiancamento operativo** quale intervento di formazione integrativa del Progetto.

Le amministrazioni interessate sono state le seguenti:

- **Comune di Brindisi**
- **Comune di Giarre**
- **Comune di Foggia**
- **Comune di Catania**
- **Asp di Agrigento**
- **Regione Calabria**

Gli operatori degli Urp sono stati suddivisi in gruppi e **ad ognuno è stato assegnato un tutor** che ha provveduto all'affiancamento operativo e all'assistenza.

Azioni:

- Assistenza per l'inserimento delle istanze formulate dall'utenza nelle forme previste;
- Affiancamento nella fase di trasferimento dei Ticket alle altre amministrazioni del Network LA Fase 2;
- Risposta e delucidazioni alle criticità emerse.

Obiettivo finale raggiunto:

Favorire il consolidamento delle competenze acquisite dagli operatori degli Urp sugli strumenti operativi forniti (CRM – KB).

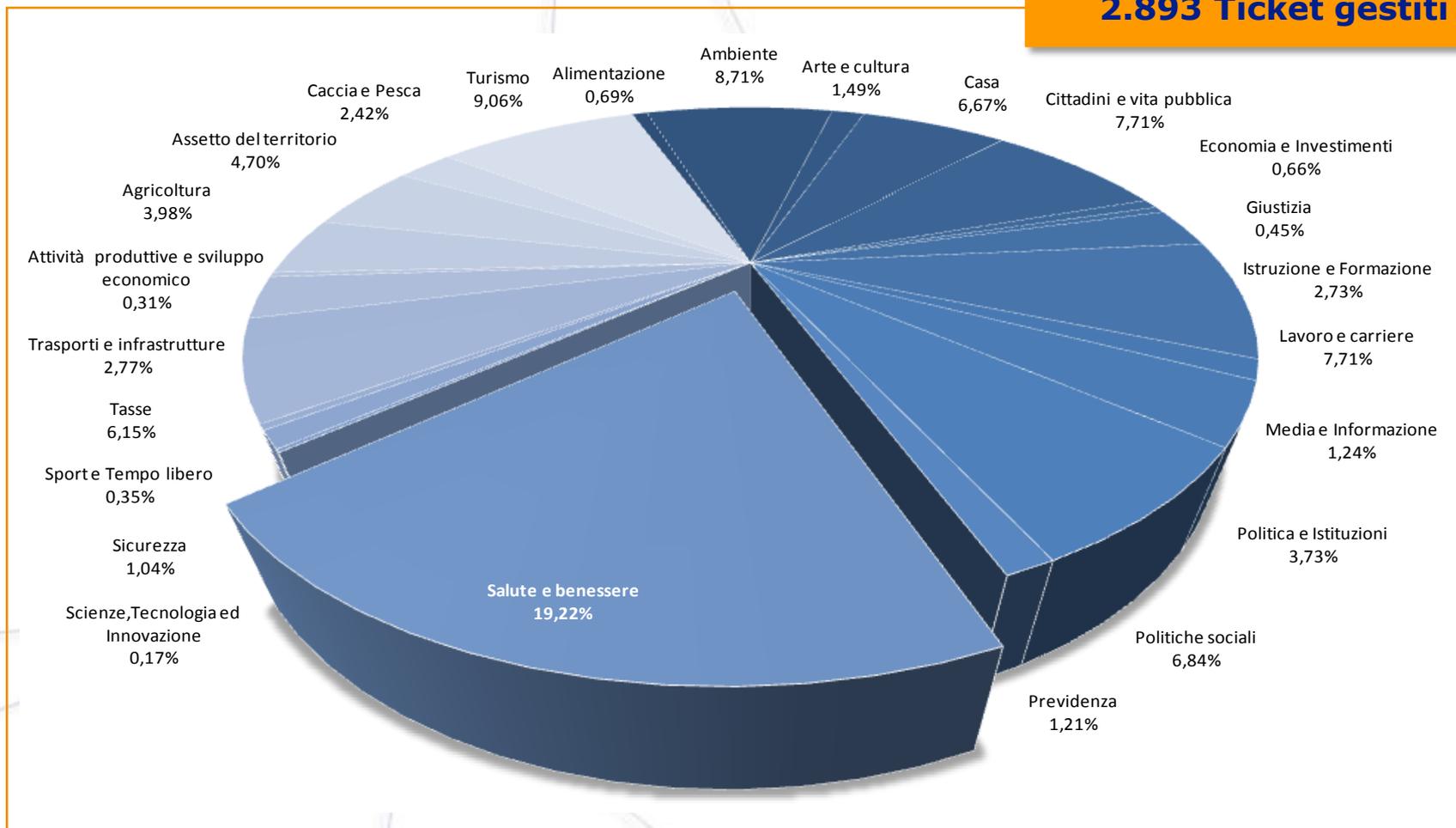
I temi su cui viene prestata l'assistenza al cittadino sono relativi a 24 categorie:

- ✓ Alimentazione
- ✓ Ambiente
- ✓ Arte e cultura
- ✓ Casa
- ✓ Cittadini e vita pubblica
- ✓ Economia e Investimenti
- ✓ Giustizia
- ✓ Istruzione e Formazione
- ✓ Lavoro e carriere
- ✓ Media e Informazione
- ✓ Politica e Istituzioni
- ✓ Politiche sociali
- ✓ Previdenza
- ✓ Salute e benessere
- ✓ Scienza, Tecnologia e Innovazione
- ✓ Sicurezza
- ✓ Sport e tempo libero
- ✓ Tasse
- ✓ Trasporti e infrastrutture
- ✓ Attività produttive e sviluppo economico
- ✓ Agricoltura
- ✓ Assetto del territorio
- ✓ Caccia e Pesca
- ✓ Turismo

Che includono **178**
aree tematiche

Distribuzione dei ticket per ambito tematico

2.893 Ticket gestiti





LINEA AMICA FASE 2

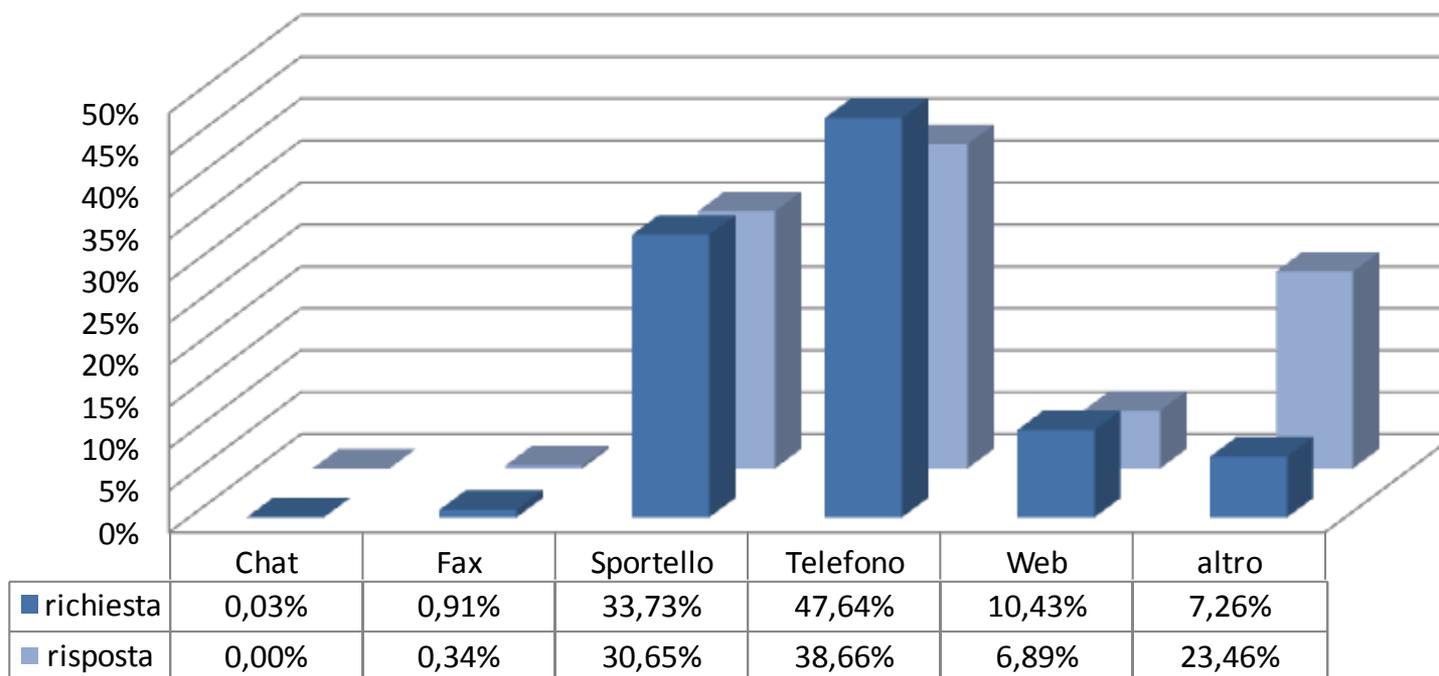
L'ATTIVITA' DI ASSISTENZA AGLI ASSOCIATI



I tutor di Linea Amica Fase 2 erogano un servizio di assistenza al Network (HELP DESK) tramite il numero verde 06 82888740 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16), per i quesiti inerenti alla gestione del sistema

- Sono stati gestiti **213** "ticket" di assistenza agli associati del network, di cui:
 - ✓ chiusi dal Front Office: 205
 - ✓ chiusi dal Back Office: 8

Distribuzione dei canali per contatto



Il 95% dei Ticket sono gestiti dal network Linea Amica 2, di cui il 75 % vengono chiusi dal Front Office. Il restante 5% viene trasferito a Enti esterni al Network.



LINEA AMICA FASE 2 L'ATTIVITA' DI AUDIT



L'audit è stato effettuato presso la provincia di Napoli (5/03/2013) e presso il Comune di Brindisi, con l'obiettivo di rilevare le condizioni organizzative e logistiche che consentono un buon utilizzo del sistema installato ed esportare comportamenti "virtuosi" alle altre amministrazioni.

Dall'analisi sui due enti è emerso:

- **forte commitment della Direzione**
- **attenzione all'organizzazione e alla formazione**
- **personale altamente motivato**

Elementi distintivi dei 2 enti:

NAPOLI

- **Attenzione alla misurazione dei servizi.**

BRINDISI

- **Attenzione ad una macro-organizzazione, con un unico Front Office e tutti i servizi come Back Office.**



LINEA AMICA FASE 2

SEMINARI INFORMATIVI



A completamento delle attività progettuali sono stati organizzati **2 Seminari informativi** con lo scopo di diffondere quanto realizzato nell'ambito del progetto Linea Amica Fase 2.

Provincia Regionale di Siracusa

14 marzo 2013

Provincia di Salerno

20 marzo 2013

Temi illustrati

- Risultati raggiunti a distanza di quattro anni dall'avvio del servizio di Linea Amica Rapporto Monitor
- Risultati delle attività formative realizzate nell'ambito del progetto Fase 2
- Presentazione della rubrica delle PA associate alla rete Fase 2 su piattaforma Moodle
- Domande, testimonianze e riflessioni degli operatori e responsabili degli enti intervenuti ai Seminari conclusivi

Alla presentazione e coordinamento degli interventi ha provveduto lo staff di Progetto Linea Amica Fase 2.



LINEA AMICA FASE 2

GRADIMENTO DEL SERVIZIO



Gli associati al Network hanno dimostrato piena soddisfazione del sistema e del servizio creato e offerto da Linea Amica fase 2.

I principali motivi di soddisfazione riguardano:

- Formazione e assistenza fornita dallo staff di Linea Amica 2.
- Una banca dati costantemente aggiornata in cui reperire con maggiore facilità e velocità le informazioni utili per gestire le istanze/richieste del cittadino.
- Costante aggiornamento delle pratiche e miglioramento nella organizzazione del servizio.
- Monitoraggio delle istanze e dei tempi per le risposte differite.
- Facilità nella ricerca dei contatti.
- Una rete di relazioni con altri enti per promuovere e migliorare l'informazione e la condivisione del sapere.
- Risposte univoche e chiare ai cittadini e tracciabilità delle risposte fornite.
- Semplificazione del rapporto con l'utenza e conseguente crescita della soddisfazione del cittadino.

Risposte elaborate in base all'analisi di customer satisfaction realizzata nel Gennaio 2013 presso gli enti associati



LINEA AMICA FASE 2

BEST PRACTICE: Provincia di NAPOLI

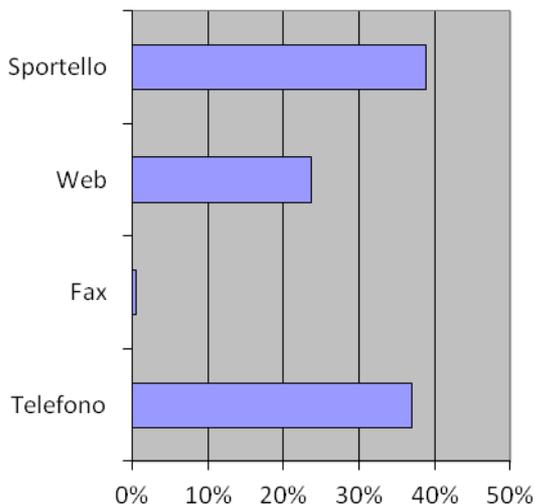


Aprile 2012
Formazione 6 operatori

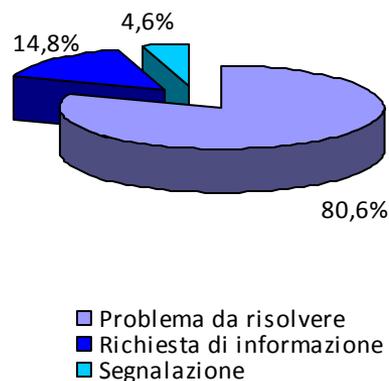
231

Istanze CRM

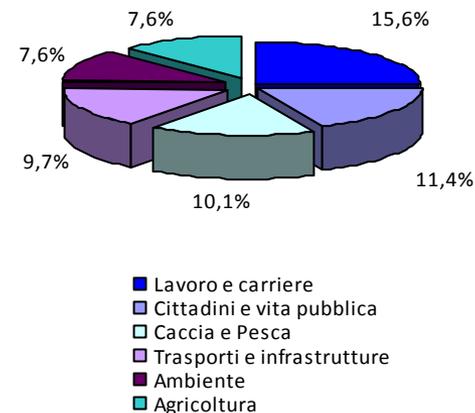
Canale di accesso



Motivo del contatto



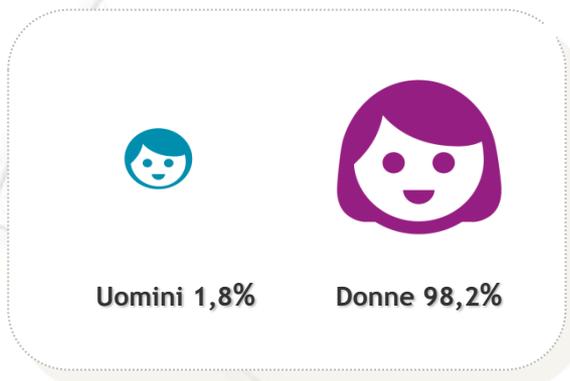
Principali contenuti delle richieste



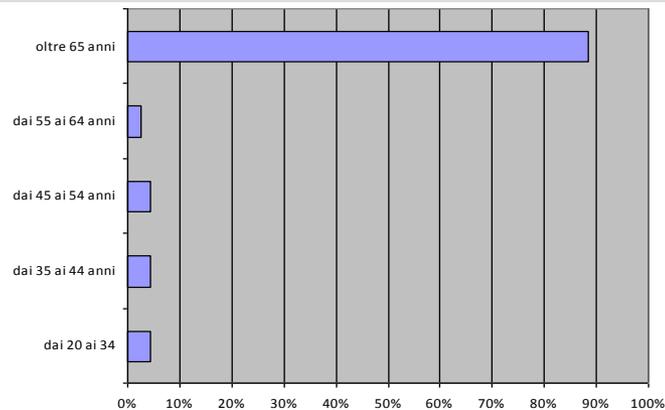
Stato del ticket

Aperto a BO	1,8%
Chiuse da FO	92,0%
In lavorazione	2,7%
Chiuse da BO	3,5%

Genere del richiedente



Età del richiedente





LINEA AMICA FASE 2

BEST PRACTICE: Provincia Regionale di SIRACUSA



Maggio 2012

Formazione 9 operatori

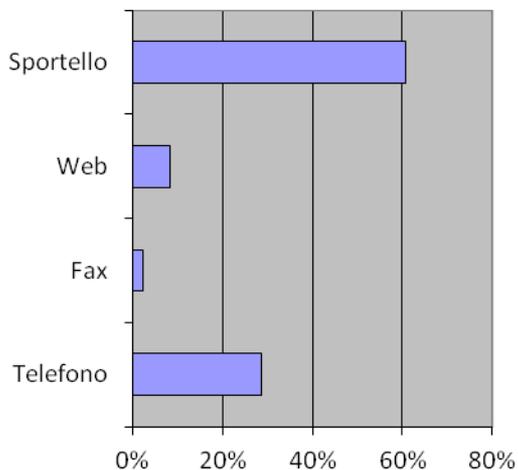
485

Istanze CRM

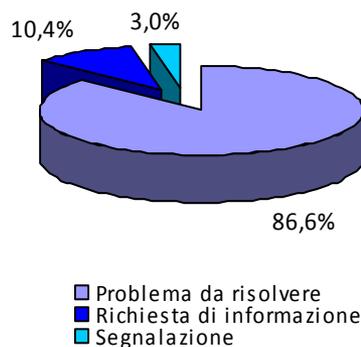
Stato del ticket

Aperto a BO	0,6%
Chiuse da FO	87,2%
In lavorazione	0,2%
Chiuse da BO	11,9%

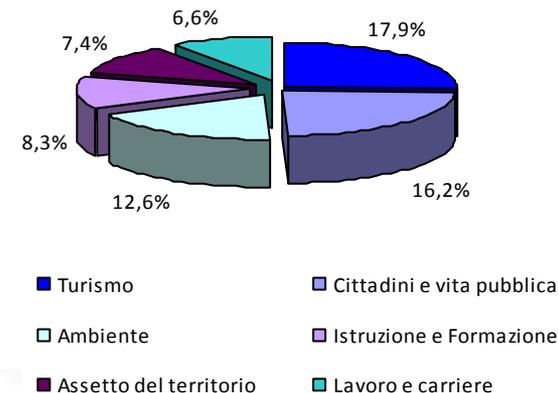
Canale di accesso



Motivo del contatto



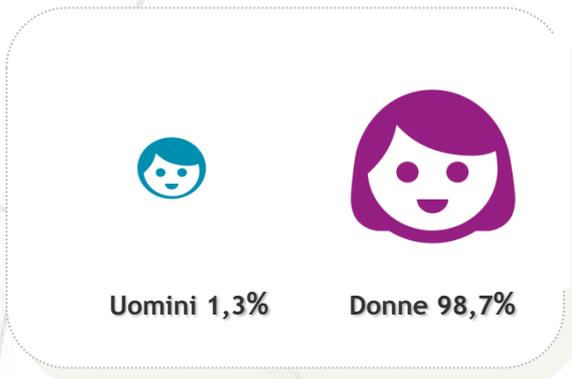
Principali contenuti delle richieste



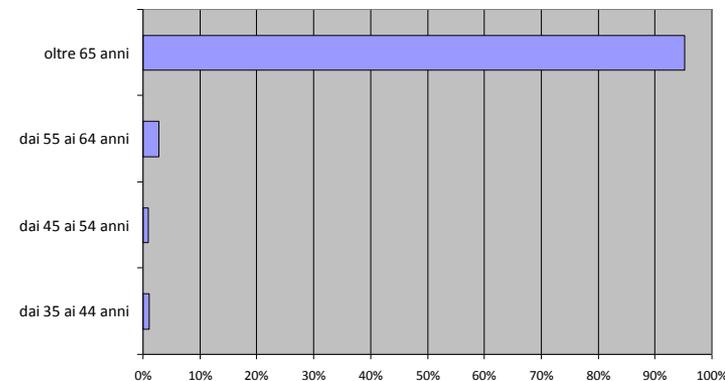
Città del richiedente

Siracusa	28,2%
Floridia	13,7%
Noto	6,5%
Altro	43,5%

Genere del richiedente



Età del richiedente





LINEA AMICA FASE 2

BEST PRACTICE: Comune di Brindisi



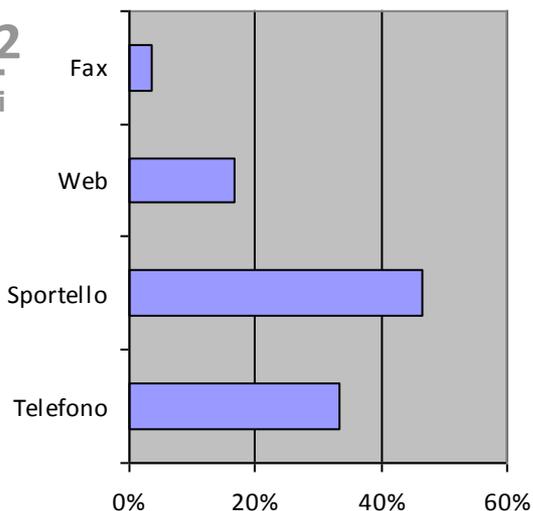
Novembre 2012

Formazione 28 operatori

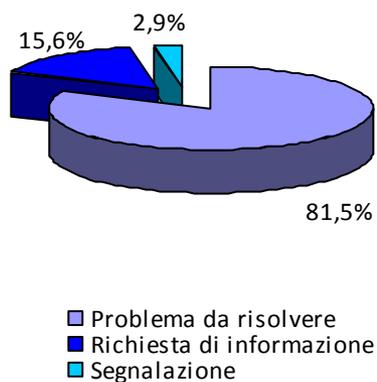
405

Istanze CRM

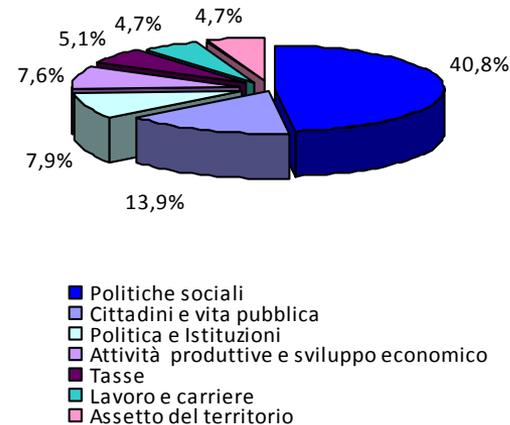
Canale di accesso



Motivo del contatto



Principali contenuti delle richieste



Stato del ticket

Aperto a BO	8,6%
Chiuse da FO	59,6%
In lavorazione	1,9%
Chiuse da BO	29,9%

Genere del richiedente



Uomini 15,2%



Donne 84,8%

Età del richiedente

